

Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken

Entwicklung und aktueller Stand sowie Anwendung für ein internes
Audit am Beispiel Kunstmuseum Wolfsburg

Diplomarbeit im Studiengang Informationsmanagement

an der Fachhochschule Hannover

vorgelegt von

Nikola Appel

Hannover, 18.02.2008

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

Ich bin damit einverstanden, dass meine Arbeit in der Bibliothek im Kurt-Schwitters-Forum eingestellt wird.

Ich danke Prof. Gudrun Behm-Steidel und Anja Westermann für die intensive Betreuung meiner Arbeit und Michaela Probst und Martin Zangl für die hilfsbereite Kooperation.

Hannover, 18.02.2008 Nikola Appel

1. Prüferin: Prof. Dr. Gudrun Behm-Steidel
2. Prüferin: Dipl.-Bibl. Anja Westermann

Abstract

Die vorliegende Diplomarbeit beschäftigt sich mit dem Qualitätsmanagementverfahren der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB). Dargestellt werden Hintergrund, Entwicklung und Praxis des Qualitätsmanagementverfahrens. Im Fokus stehen dabei die 83 Standards der AKMB. Die Arbeit verfolgt einen sehr praxisorientierten Ansatz, beleuchtet die Standards aus mehreren Perspektiven und liefert zahlreiche Empfehlungen, Erläuterungen, Checklisten und Hintergrundinformationen. Wer sich mit Qualitätsmanagement in Bibliotheken beschäftigen, auf ein Audit vorbereiten oder einen Einblick in die Entwicklung eines QM-Verfahrens erhalten möchte, findet in der vorliegenden Arbeit entsprechende Informationen.

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	1
2 Grundlegende Begriffe des Qualitätsmanagements	3
3 Die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken	4
4 Die Entwicklung der AKMB-Standards	5
4.1 Arbeitstreffen der Fachgruppe in Berlin (19. Juli 2007)	11
4.2 Auditorenworkshop in Nürnberg (30./31. Oktober 2007)	17
5 Das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB	21
5.1 Das Auditverfahren	22
5.2 Der Auditbericht	24
5.3 Die Auditoren	26
5.4 Die EN ISO 19011:2002	28
6 Die AKMB-Standards in der Praxis	29
6.1 Praxisbeispiel Kunstmuseum Wolfsburg	30
6.2 Praxisbeispiel Institut für moderne Kunst Nürnberg	31
6.3 Erläuterungen zur Tabelle	32
6.4 Die Praxis-Tabelle	33
6.4.1 Ziele und Zielgruppen, Organisation	33
6.4.2 Finanzen	36
6.4.3 Bestand	38
6.4.4 Dienstleistung	41
6.4.5 Kommunikation und Marketing	47
6.4.6 Kooperation und Netzwerke	51
6.4.7 Personelle Rahmenbedingungen	52
6.4.8 Räumliche Rahmenbedingungen	57
6.4.9 Technische Ausstattung	60
6.5 Auswertung des internen Audits im Kunstmuseum Wolfsburg	64
7 Checklisten zur Auditvorbereitung	67
7.1 Checkliste 1	69
7.2 Checkliste 2	71
8 Schlussbetrachtungen	74
9 Literaturverzeichnis	76
10 Abbildungsverzeichnis	79
11 Inhaltsverzeichnis Anhang	80

1 Einleitung

In dem Strategiekonzept des Projektes „Bibliothek 2007“¹ werden Empfehlungen und Forderungen für die zukünftige Gestaltung des deutschen Bibliothekswesens formuliert. Das Projekt wurde in Kooperation der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. und der Bertelsmann Stiftung in den Jahren 2002 bis 2005 durchgeführt. In dem Strategiekonzept wird u. a. eine „Qualitätssicherung durch Definition von Qualitätsstandards und deren Durchsetzung mithilfe von Anreiz- und Kontrollmechanismen“² für Bibliotheken in Deutschland gefordert. Die von der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB)³ erarbeiteten „Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken“⁴ und das damit verbundene Qualitätssicherungsverfahren entsprechen dieser Forderung und werden in der vorliegenden Arbeit umfassend thematisiert.

In den letzten Jahren haben sich die Rahmenbedingungen für Bibliotheken sehr stark gewandelt. „Dieser Wandel ist unter anderem gekennzeichnet durch Globalisierung, Ressourcenverknappung, Privatisierung und Deregulierung. Auch die Bibliotheken selbst befinden sich in einem Funktionswandel.“⁵ Neben den klassischen Aufgaben (Sammeln, Bewahren, Erschließen und Bereitstellen von publizierten Informationen) hat sich das Spektrum der Tätigkeiten von Bibliothekaren⁶ stark erweitert: sie sind heute Informations-, Medien- und Wissensmanager, die Spezialisten im Umgang mit der stetig wachsenden Informationsflut sind. Um den Anforderungen dieser veränderten Rahmenbedingungen und dem Funktionswandel gerecht zu werden, müssen sich „Bibliotheken von eher statischen Einrichtungen hin zu flexibel und dynamisch, wirtschaftlich und kostenbewusst agierenden Betrieben wandeln. Die sparsame Bewirtschaftung ihrer Ressourcen (Personal- und Sachetat) zusammen mit der optimalen Erfüllung

¹ Bibliothek 2007 (2004)

Siehe auch: Bibliothek und Information Deutschland (@)

URL: <http://www.bideutschland.de/deutsch/taetigkeiten/projekte/>

² Bibliothek 2007 (2004), S. 27

³ Siehe Kapitel 3

⁴ Siehe Kapitel 4

⁵ Berufsbild 2000 (1998), S. 30

⁶ Personenbezeichnungen beziehen sich in dieser Arbeit immer auf beide Geschlechtsformen

ihrer Aufgaben kann heute nur auf der Grundlage von betriebswirtschaftlichen Kenntnissen und dem Einsatz von Management-Methoden wie Qualitätsmanagement, Kostenrechnung, Controlling oder Marketing erfolgreich sein.“⁷

Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass die Entwicklung der „Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken“ eine logische Konsequenz war, um den zukünftigen Anforderungen an Spezialbibliotheken gerecht zu werden und ihre Existenz zu sichern. Die Formulierung von Qualitätsstandards und die Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems sind die ersten grundlegenden Schritte in Richtung einer lernenden Organisation, die sowohl ständige Verbesserung als auch Wirtschaftlichkeit und Dienstleistungsorientierung anstrebt. Bibliotheken können die AKMB-Standards nutzen, „um den Trägerinstitutionen nachvollziehbare Daten über den Einsatz ihrer Ressourcen liefern zu können und die Bibliothek als unerlässliche Ressource für Forschung, Lehre und Studium zu beschreiben und als kompetenten Dienstleister darzustellen.“⁸

In der vorliegenden Arbeit werden zunächst die Entstehung und Aufgaben der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken erläutert und anschließend die Entwicklung der „Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken“ von der Projektidee hin zur Durchführung des ersten Audits und Zertifikaterteilung aufgezeigt. Es folgt eine Darstellung des Qualitätsmanagementverfahrens der AKMB, die die Themenbereiche Auditverfahren und -bericht, Auditoren und die EN ISO 19011:2002 enthält. Anschließend werden die 83 Qualitätsstandards ergänzt durch Praxisbeispiele und Erläuterungen in Tabellenform dargestellt. Als Praxisbeispiele dienen das erste Audit innerhalb des AKMB-Qualitätssicherungsverfahrens, das im Institut für moderne Kunst in Nürnberg durchgeführt wurde und ein internes Audit in der Bibliothek des Kunstmuseum Wolfsburg, das die Verfasserin durchgeführt hat. Anschließend folgt die Auswertung des Audits in Wolfsburg. Im letzten Kapitel gibt die Verfasserin praktische Hinweise zur Vorbereitung auf ein Audit; diese Hinweise werden durch zwei Checklisten ergänzt. Im abschließenden Fazit wird ein Blick in die Zukunft gewagt.

⁷ Berufsbild 2000 (1998), S. 5

⁸ Zangl (2007 b), S. 5

2 Grundlegende Begriffe des Qualitätsmanagements

Die Formulierung von Qualitätsstandards und die Implementierung eines Qualitätssicherungssystems sind Werkzeuge des Qualitätsmanagements, das laut DIN EN ISO 9000 wie folgt definiert wird: „Umfasst die aufeinander abgestimmten Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität.“⁹ Ziel des Qualitätsmanagements ist es, „die Bibliothek und das Bibliotheksmanagement konsequent nach den Anforderungen der Kunden auszurichten und auf diese Weise ein modernes und attraktives Dienstleistungsangebot bereitzustellen.“¹⁰

Das bereits oben erwähnte Qualitätsmanagementverfahren der AKMB kann auch als Qualitätsmanagementsystem bezeichnet werden, da beide Begriffe synonym verwendet werden: „Ein QM-System wird heute als ein alle Bereiche eines Unternehmens erfassendes organisatorisches Konzept verstanden, welches die Qualitätsfähigkeit eines Unternehmens sichern soll. Dabei hat sich die Einsicht durchgesetzt, dass nur eine solche Strategie auch das wirtschaftliche Überleben sichert. Das QM-System regelt die organisatorischen Abläufe von Geschäftsprozessen, die Zuständigkeiten und die Bereitstellung der Mittel. Es dient dazu, die Unternehmenspolitik umzusetzen und die daraus abgeleiteten Ziele zu erreichen.“¹¹

In der vorliegenden Arbeit spielen Standards und ihre Anforderungen an die bibliothekarische Praxis eine zentrale Rolle. Ein Standard kann wie folgt definiert werden: „Der Begriff Standard umschließt einerseits den Bedeutungsaspekt der Norm (Festlegung von Merkmalen und Regeln, also eine SOLL-Aussage), andererseits den Aspekt des Normalen, Üblichen, Verbreiteten (also eine IST-Aussage).“¹² Die AKMB definiert Ihre „Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken“ als Mindestanforderungen und nimmt daher die Soll-Perspektive ein. Standards müssen messbar und nachweisbar sein.

⁹ Ebel (2003), S. 32

¹⁰ Müller-Jerina (2007), S. 205

¹¹ Ebel (2003), S. 37

¹² Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland (2006), S. 148

3 Die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

Die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB) wurde 1995 gegründet und zählt heute über 230 institutionelle und persönliche Mitglieder aus dem gesamten deutschsprachigen Raum.

Anlass für die Gründung der Arbeitsgemeinschaft war der immer weiter steigende Beratungsbedarf von Kunst- und Museumsbibliothekaren, insbesondere nach der Wiedervereinigung. Die Bibliothekslandschaft ist im Bereich der Kunst- und Museumsbibliotheken sehr vielfältig und da viele Bibliothekare in einer One-Person-Library (OPL) oder sehr kleinen Einrichtungen tätig sind, werden die fachliche Zusammenarbeit und der Erfahrungsaustausch erschwert. Es fehlte eine übergeordnete Institution, die den großen Beratungsbedarf bewältigen, koordinieren und praktisch umsetzen konnte. Das Deutsche Bibliotheksinstitut (DBI) und die Arbeitsgemeinschaft der Kunstbibliotheken (AKB) konnten diesen Anforderungen nicht gerecht werden. Und „da die AKB bis zu diesem Zeitpunkt (1992) weder eine Satzung noch eine Geschäftsordnung hatte, gab es keine Möglichkeit, Mitglied zu werden (...).“¹³ Daher beschloss die AKB die Gründung einer erweiterten Arbeitsgemeinschaft, der AKMB. Die Arbeitsgemeinschaft formuliert ihre Ziele folgendermaßen:

„Ziel der AKMB ist es, die Leistungsfähigkeit der Kunst- und Museumsbibliotheken und Dokumentationseinrichtungen durch verstärkte Kooperation zu verbessern. Dazu gehören u. a. die Optimierung zentraler Arbeitsbereiche (Erwerbung, Katalogisierung, Nutzung), die Entwicklung und Vermittlung neuer Arbeitstechniken, die Formulierung und Profilierung von Interessen und deren Vertretung sowie die Förderung von beruflicher Fort- und Weiterbildung.“¹⁴

¹³ AKMB (@) : <http://www.akmb.de/web/html/wir/geschichte.html>

¹⁴ AKMB (@) : <http://www.akmb.de/web/html/wir/wir.html>

Zu den Aufgaben der AKMB gehören daher die Durchführung von Fortbildungsveranstaltungen, die fachliche Zusammenarbeit mit anderen Institutionen und Verbänden im nationalen und internationalen Bereich und die Beratung und Unterstützung bei bibliothekarischen Aufgabenstellungen. Des Weiteren fördert die Arbeitsgemeinschaft den Austausch und die Zusammenarbeit der Mitglieder untereinander und veröffentlicht die „AKMB-news“. Die AKMB ist ein nicht eingetragener Verein und hält jährlich eine Mitgliederversammlung ab. Zu deren Aufgaben gehört unter anderem die Bildung von Fachgruppen, zum Beispiel die der Fachgruppe Standards, die auf den folgenden Seiten näher erläutert wird.

4 Die Entwicklung der AKMB-Standards

Die folgende Tabelle zeigt die mehr als vierjährige Entwicklung der AKMB-Standards von der ursprünglichen Idee im Oktober 2003 über die Veröffentlichung der Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken in der Version 1.0¹⁵ im September 2007 hin zu der ersten Zertifizierung einer Bibliothek im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems der AKMB im Januar 2008. Die Tabelle bietet einen chronologischen Überblick über die Entstehungsgeschichte und liefert Informationen darüber, wann und wo, im Rahmen welcher Veranstaltung welcher Entwicklungsschritt vollzogen wurde und in welchem Dokument sich dieser manifestiert.

Zeitpunkt / Ort	Veranstaltung	Entwicklungsschritt	Dokument
17. und 18. Oktober 2003, Dresden	Herbstfortbildung 2003: „Die Zukunft gestalten: Kunst- und Museumsbibliotheken in Zeiten knapper Kassen“	Initialzündung zur Entwicklung von Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken	
5. März 2004, Berlin	Arbeitssitzung zur Vorbereitung des Projektes „Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken“		Projektskizze

¹⁵ Standards Version 1.0 siehe Anhang 1

Zeitpunkt / Ort	Veranstaltung	Entwicklungsschritt	Dokument
23. März 2004, Leipzig	10. Mitgliederversammlung der AKMB auf dem 2. Leipziger Kongress für Information und Bildung	Gründung der Fachgruppe Standards durch Beschluss der Mitgliederversammlung	
12. Juli 2004, Berlin	Arbeitssitzung der Fachgruppe Standards		
21. Oktober 2004, Berlin	Herbstfortbildung 2004, Arbeitssitzung der Fachgruppe Standards		
17. März 2005, Düsseldorf	10. Jahrestagung und 11. Mitgliederversammlung der AKMB im Rahmen des 94. Bibliothekartages unter dem Titel „Auf dem Weg zu Standards: Kompetenzen für Kunst- u. Museumsbibliothekare“, Arbeitssitzung der Fachgruppe Standards		
September 2005	Umfrage zu Kernkompetenzen von Kunst- und Museumsbibliotheken über die AKMB-Mailingliste		
Oktober 2005		AKMB-Vorstand beschließt Durchführung eines Workshops zur „Entwicklung von Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken“	
Januar 2006, Düsseldorf		Vorbereitung des Workshops „Entwicklung von Standards für Kunst und Museumsbibliotheken“	
22. März 2006, Dresden	Arbeitssitzung der Fachgruppe Standards		Themenliste für die Standardentwicklung

Zeitpunkt / Ort	Veranstaltung	Entwicklungsschritt	Dokument
24. März 2006, Dresden	11. Jahrestagung und 12. Mitgliederversammlung der AKMB im Rahmen des 95. Bibliothekartages.	Vorstellung der Umfrageergebnisse zu Kernkompetenzen von Kunst- und Museumsbibliotheken	
08. und 09. Juni / 25. September 2006, Berlin	Workshops: Entwicklung von Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken.		
20. März 2007, Leipzig	12. Jahrestagung und 13. Mitgliederversammlung der AKMB im Rahmen des 3. Leipziger Bibliothekskongresses.		„Wir haben fertig“ – Präsentation der Erstformulierung der 84 Standards.
März – Juli 2007	Diskussion der Standards über die AKMB-Mailingliste		
19. Juli 2007, Berlin	Erweitertes Fachgruppentreffen	Sichtung der Diskussionsbeiträge und Formulierung der Version 1.0	
25. September 2007		Veröffentlichung der 83 Standards	Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken Version 1.0
30./31. Oktober 2007, Nürnberg	Auditorenworkshop	Ausbildung von 9 Auditoren zur Umsetzung des AKMB-Qualitätsmanagementsystems, Durchführung des ersten realen Audits	
2. Januar 2008, Berlin		Erteilung des ersten Qualitätszertifikates an das Institut für moderne Kunst in Nürnberg durch die Zertifizierungsstelle an der Humboldt-Universität Berlin.	Qualitätszertifikat

Abb. 1: Entwicklung der AKMB-Standards

Die Entwicklung der AKMB-Standards begann auf der Herbstfortbildung 2003, die unter dem Titel „Die Zukunft gestalten: Kunst- und Museumsbibliotheken in Zeiten knapper Kassen“ in Dresden stattfand. Im Mittelpunkt der Fortbildungsveranstaltung stand ein Workshop unter der Leitung von Meinhard Motzko vom Praxisinstitut Bremen zum Thema Strategieplanung für Bibliotheken. Im Workshop wurde eine solche Strategieplanung in Hinblick auf die Zukunft von Kunst- und Museumsbibliotheken auf der Grundlage eines Gliederungsrasters für eine Bibliothekskonzeption¹⁶ entwickelt. „Das allgemein gehaltene Gliederungsraster wurde von den Teilnehmern mit Vorschlägen und Informationen ausgefüllt, die die spezifische Situation der Kunst- und Museumsbibliotheken widerspiegeln. Dabei wurden Bereiche wie (...) Auftrag der Bibliothek sowie deren Profil, Zielgruppen und konkrete Ziele, Kommunikationsformen mit Kunden, Maßnahmen, wie z. B. Jahrespläne, Einnahmequellen, Organisations- und Führungsgrundsätze, Kooperationen und Partnerschaften und nicht zuletzt die Erfolgskontrolle besprochen.“¹⁷

Im Zuge des Workshops wurde deutlich, dass eine zukunftsorientierte Strategie für Kunst- und Museumsbibliotheken immer mehr an Bedeutung gewinnt, um in Zeiten, in denen bei gleich bleibenden oder verringerten finanziellen Ressourcen immer mehr Leistung erwartet wird, nicht nur bestehen zu können, sondern weiterhin eine kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung zu realisieren. Aus dieser Notwendigkeit heraus entstand die Idee, noch einen Schritt weiter zu denken und auf Grundlage einer durchdachten Zukunftsstrategie Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken zu entwickeln.

Während einer Arbeitssitzung in Berlin im März 2004 wurde diese Idee langsam konkreter. Die Sitzungsteilnehmer entwickelten eine Projektskizze, die folgende Punkte beinhaltet:

- Das Projekt soll international ausgerichtet werden, daher soll auch die Formulierung von Standards auf internationaler Ebene mithilfe passen-

¹⁶ Praxisinstitut Bremen (@): <http://www.praxisinstitut.de/motzko/downloads/pdf/2307.pdf>

¹⁷ Fernengel (2004), S. 52 f.

der Partner erfolgen. Grundlage für die Festlegung von Standards sollen nationale Vorgaben sein.

- Zur Finanzierung des Projektes müssen Anträge gestellt werden.
- Bibliotheken gleichen Typs sollen sich zu Arbeitsgruppen zusammenfassen.
- Organisation einer nationalen und einer internationalen Tagung
- Fachliche Leitung: Prof. Konrad Umlauf vom Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität Berlin
- Externe Beratung: Meinhard Motzko, Praxisinstitut Bremen
- Die AKMB muss den Auftrag zur Durchführung des Projektes erteilen.

Auf der 10. Mitgliederversammlung der AKMB am 23. März 2004 in Leipzig wurde diese Projektskizze präsentiert. Ergänzend dazu stellte Meinhard Motzko ein Thesenpapier vor „... in dem er die Notwendigkeit begründet, Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken zu entwickeln, und eine Vorgehensweise empfiehlt, wie das Vorhaben durchgeführt werden könnte. Das Projekt bedürfe einer mindestens dreijährigen Laufzeit, es muss kompetent geleitet werden, es bedarf externer fachlicher Beratung und einer internationalen Finanzierung durch EU-Mittel.“¹⁸ Daraufhin wird der Auftrag zur Durchführung des Projektes erteilt und die Fachgruppe „Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken“ gegründet. Die erste Arbeitssitzung der Fachgruppe fand im Juli 2004 in Berlin statt. Als Ergebnis wird Folgendes festgehalten:

„Zur Verständigung auf gemeinsame Aufgaben- und Leistungsprofile in vergleichbaren Typen von Kunst- und Museumsbibliotheken soll zunächst eine nationale Konferenz zur Formulierung dieser Profile organisiert werden. Dazu müssen im Vorfeld gleichartige Bibliotheksgruppen festgelegt werden, um die heterogene Gruppe der Kunst- und Museumsbibliotheken abzubilden. (...) Langfristiges Ziel des ganzen Projektes ist die Formulierung nationaler/internationaler Qualitätsstandards (Leistungsprofile), die möglichst Eingang in Bibliotheksgesetze, Bibliotheksentwicklungspläne o. ä. finden sollen.“¹⁹

¹⁸ Protokoll der 10. Mitgliederversammlung der AKMB am 23.03.2004 in Leipzig

¹⁹ Protokoll der Arbeitssitzung der Fachgruppe Standards am 12.07.2004 in Berlin

Diese Ergebnisformulierung zeigt die Ausrichtung des Projektes zu Beginn der Projektphase. Wie in den folgenden Absätzen deutlich wird, hat sich dieser ursprüngliche Arbeitsschwerpunkt verlagert.

Weitere Arbeitssitzungen folgten im Oktober 2004 ebenfalls in Berlin und im März 2005 in Düsseldorf. Die Sitzung in Düsseldorf fand im Anschluss an die 11. Mitgliederversammlung der AKMB statt, auf der eine Diskussion über die Arbeit der Fachgruppe Standards entstand. Die Diskussion zeigte, dass die Aufgaben und Ziele der Standardgruppe nicht deutlich genug kommuniziert wurden und dass der Begriff „Standards“ von den Mitgliedern sehr unterschiedlich interpretiert wurde. Diese Unsicherheiten in Bezug auf die Aufgaben und Ziele der Fachgruppe schlugen sich auch in dem vergeblichen Versuch nieder, weitere AKMB-Mitglieder für die Mitarbeit in der Standardgruppe zu gewinnen. Da auch die finanzielle Situation des Projektes unklar blieb, entschied sich die Fachgruppe, zunächst Kernkompetenzen für Kunst- und Museumsbibliothekare als Grundlage für die Formulierung von Standards zu entwickeln. Um diese Kernkompetenzen zu ermitteln, wurde im September 2005 eine diesbezügliche Umfrage unter den AKMB-Mitgliedern durchgeführt.

Im Oktober 2005 beschließt der AKMB-Vorstand die Durchführung eines Workshops zur „Entwicklung von Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken“; die Vorbereitung dieses Workshops findet während eines Fachgruppentreffens im Januar 2006 in Düsseldorf statt. Am 22. März 2006 erarbeiteten die Fachgruppenmitglieder in Dresden eine Themenliste für die Standardentwicklung, die elf Themenblöcke beinhaltet: Organisatorische, räumliche und personelle Rahmenbedingungen, finanzielle und technische Ausstattung, Bestand, Erwerbung, Erschließung, Benutzungs- und Auskunftsdienst, Öffentlichkeitsarbeit/Marketing und Kooperation/Kontaktarbeit.²⁰ Die Präsentation der Umfrageergebnisse zu den Kernkompetenzen für Kunst- und Museumsbibliothekare erfolgte am 24. März auf der 11. Jahrestagung und 12. Mitgliederversammlung der AKMB im Rahmen des 95. Bibliothekartages in Dresden.

²⁰ Vgl. Zangl (2007 c)

Im Juni und September des Jahres fand in Berlin der Workshop zur Entwicklung von Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken statt. An drei Workshoptagen entstand eine erste Formulierung des Standardkataloges mit 84 Standards. Martin Zangl präsentierte das Ergebnis des Workshops am 20. März 2007 auf der 12. Jahrestagung und 13. Mitgliederversammlung der AKMB im Rahmen des Leipziger Bibliothekskongresses unter dem Titel „Wir haben fertig – Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken.“ Im Anschluss an die Präsentation folgte die Diskussionsphase der Standards über die AKMB-Mailingliste von März bis Juli 2007.

4.1 Arbeitstreffen der Fachgruppe in Berlin (19. Juli 2007)

Am 19. Juli 2007 fand in Berlin im Nikolaihaus ein durch Interessierte erweitertes Fachgruppentreffen zur Erarbeitung der Version 1.0 der Standards statt. Arbeitsgrundlage bildeten die AKMB-Standards (Stand: 10.01.2007) und die Beiträge der Standarddiskussion. Von März bis Juli 2007 hatten alle Teilnehmer der AKMB-Mailingliste die Möglichkeit, die Standards über die Mailingliste zu diskutieren. Kritik geäußert haben sowohl Kunst- und Museumsbibliothekare, als auch Außenstehende aus dem Bibliotheks- und Informationswesen. Es gab zahlreiche generelle Anmerkungen und Kritikpunkte zu den Standards, aber auch intensive Diskussionen über einzelne Punkte. Deutlich wurde innerhalb der Diskussionsphase, dass es grundsätzliche Verständnisschwierigkeiten in Bezug auf Sinn und Nutzen von Standards gab und dass einige Standardformulierungen nicht präzise und allgemein verständlich genug waren. Zusammenfassend lassen sich folgende grundsätzliche Kritikpunkte formulieren:

- Manche Standards sind sehr detailliert formuliert, andere lassen viel Interpretationsspielraum.
- Die grundsätzliche Perspektive ist unklar: orientieren sich die Standards an den Bedürfnissen der Trägerinstitution oder an bibliotheksinternen Bedürfnissen? Sind die Standards eher von einem traditionellen oder von einem innovativen Blickwinkel geprägt?
- Einige der geforderten Standards liegen nicht im Kompetenz- und Einflussbereich der Bibliotheksmitarbeiter.
- Die Forderung von schriftlichen Konzepten bringt einen hohen bürokratischen Aufwand mit sich.

- Einige Standards könnten eine Negativwirkung auslösen und der Trägerinstitution Argumente für Ressourcenkürzungen liefern.

Um die Weiterentwicklung der Standards, die bei diesem erweiterten Fachgruppentreffen in Berlin stattgefunden hat, deutlich zu machen, werden im Folgenden exemplarisch einige überarbeitete Standards vorgestellt, die besonders intensiv diskutiert wurden:

Standard 1²¹

Entwurfsversion: „Die Bibliothek dient in erster Linie der Informations- und Literaturversorgung der Trägerinstitution und ist darüber hinaus öffentlich zugänglich.“²²

Kritisiert wurde mehrfach die Formulierung „...ist darüber hinaus öffentlich zugänglich“, da etliche Kunst- und Museumsbibliotheken ausschließlich interne Informationseinrichtungen sind, die nicht öffentlich zugänglich sind. An der Diskussion über diesen Standard wurde erneut die sehr heterogene Situation der Bibliotheken deutlich, die es schwierig macht, allgemeingültige Standards zu formulieren.

Version 1.0: „Die Bibliothek dient der Informations- und Literaturversorgung der Trägerinstitution und ist, wenn es den Zielen der Trägerinstitution entspricht, darüber hinaus öffentlich zugänglich.“²³

Standard 6

Entwurfsversion: „Für die Organisation und Verwaltung der Bibliothek stehen 20% der Wochenarbeitszeit als Arbeitsstunden außerhalb von Öffnungszeiten zur Verfügung.“²⁴

Als problematisch bei diesem Standard wurde die Nennung eines konkreten Prozentsatzes bewertet. Des Weiteren wurde bei dieser Formulierung die Per-

²¹ Die Zählung der Standards bezieht sich auf die Version 1.0.

²² Standards (Stand: 10.01.2007)

²³ Standards Version 1.0

²⁴ Standards (Stand: 10.01.2007)

spektive von internen Bibliotheken ohne Öffnungszeiten nicht berücksichtigt. Hintergrund dieser Formulierung war der Gedanke, Bibliotheken mit hohem Publikumsverkehr oder One-Person-Librarians, die ihren Arbeitsplatz direkt in der Bibliothek haben, ausreichend Arbeitszeit für „Background-Arbeiten“ einzuräumen.

Version 1.0: „Für die Organisation und fachbibliothekarische Aufgaben steht ein von der Bibliothek schriftlich festzulegender Anteil der Wochenarbeitszeit als Arbeitsstunden außerhalb der Öffnungszeiten zur Verfügung (dabei Öffnungszeit = Auskunftszeit).“²⁵

Standard 14

Entwurfsversion: „Die Bibliothek entwickelt ein lang-, mittel- und kurzfristig umsetzbares Konzept zur Digitalisierung ihrer Bestände, das schriftlich festgehalten und jährlich angepasst wird. Dabei werden auch bestehende Digitalisierungsprojekte anderer Bibliotheken und Träger der Informationsbranche genutzt.“²⁶

An Standard 14 wurde der fehlende Bezug zur Trägerinstitution und die Frage der Finanzierung eines Digitalisierungsprojektes kritisiert. Es wurde diskutiert, ob eine Digitalisierung der Bestände für alle Bibliotheken generell sinnvoll ist.

Version 1.0: „Die Bibliothek entwickelt ein lang-, mittel- und kurzfristig umsetzbares Konzept zur Digitalisierung ihrer Bestände, das schriftlich festgehalten und jährlich angepasst wird. Dabei werden auch bestehende Digitalisierungsprojekte der Trägerinstitution, anderer Bibliotheken und anderer Institutionen der Informationsbranche genutzt. Hierzu werden auch Projekte und Fördermöglichkeiten geprüft und dokumentiert, die zusätzliches Personal oder Sachleistungen bereitstellen können.“²⁷

²⁵ Standards Version 1.0

²⁶ Standards (Stand: 10.01.2007)

²⁷ Standards Version 1.0

Dienstleistung

Der Bereich „Benutzung und Beratung“ wurde in „Dienstleistung“ umbenannt, um die Rolle der Bibliothek als aktiven Informationsdienstleister deutlicher darzustellen. Die Begriffe „Benutzung“ und „Beratung“ spiegeln eher das traditionelle Bild einer Bibliothek wider und stehen im Widerspruch zum innovativen Geist der Standards. Neu hinzugekommen ist in diesem Bereich Standard 24, um der zunehmenden Digitalisierung von Medien und Informationen gerecht zu werden. Dieser neue Standard entstand auf Anregung von Prof. Konrad Umlauf vom Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität Berlin:

„Die Bibliothek legt ein Konzept zur Fernnutzung vor, das den Bedarf der Kundinnen und Kunden und den Charakter der Sammlung berücksichtigt und Möglichkeiten zum wissenschaftlichen Arbeiten in virtuellen Informationsräumen anbietet.“²⁸

Standard 42

Entwurfsversion: „Im Rahmen einer Befragung erhebt die Bibliothek einmal im Jahr ihren Bekanntheitsgrad sowie Kundenbedürfnisse und -wünsche mittels einer festgelegten Methode (s. Checkliste Kundenbefragung, Anhang 3). Die Inhalte und Methoden der Befragung sind über einen längeren Zeitraum vergleichbar. Die Ergebnisse der Auswertung werden schriftlich festgehalten und zur Anpassung der Leistungen und Angebote genutzt.“²⁹

In der Entwurfsversion wird eine jährliche Befragung gefordert. Kritisiert wurde an dieser Formulierung, dass diese Art der Befragung den Jahreszeitenfaktor nicht berücksichtigt: eine Befragung, die jährlich im Sommer durchgeführt wird liefert ein anderes Ergebnis als eine Umfrage, die im Herbst stattfindet. Mögliche Einflussfaktoren könnten Semesterbeginn, Urlaubszeit oder Prüfungsphasen sein. Um eine Verzerrung der Umfrageergebnisse zu verringern, ist eine

²⁸ Standards Version 1.0

²⁹ Standards (Stand: 10.01.2007)

Befragung, die alle zwei Jahre zu zwei unterschiedlichen Zeitpunkten durchgeführt wird, erheblich aussagekräftiger.

Version 1.0 : „Im Rahmen einer Befragung erhebt die Bibliothek alle zwei Jahre ihren Bekanntheitsgrad sowie die Kundenbedürfnisse und Wünsche. Die Befragung wird zu zwei unterschiedlichen Zeitpunkten (Jahreszeitenfaktor) mittels einer festgelegten Methode (s. Checkliste Kundenbefragung, Anhang 3) durchgeführt. Die Inhalte und Methoden der Befragung sind über einen längeren Zeitpunkt vergleichbar. Die Ergebnisse der Auswertungen werden schriftlich festgehalten und zur Anpassung der Leistungen und Angebote genutzt.“³⁰

Am stärksten diskutiert wurden die Standards 52 und 54, die Aussagen zu den personellen Rahmenbedingungen treffen. Diese Diskussion spiegelt die angespannte Personalsituation wider, die in immer mehr Informationseinrichtungen in Zeiten knapper Kassen herrscht. Formulierungen zu finden, die die unterschiedlichen Arbeitssituationen in den Bibliotheken berücksichtigen und den Trägerinstitutionen keine Argumentationsgrundlage für Stelleneinsparungen liefern, gestaltete sich als sehr problematisch.

Es konnte bei dem Fachgruppentreffen in Berlin keine abschließende Einigung erzielt werden. Daher wurde vereinbart Meinhard Motzko um Hilfe bei der Formulierung dieser problematischen Standards zu bitten. Seine Vorschläge wurden dann auch in die Version 1.0 übernommen.

Standard 52

Entwurfsversion: „Kunst- und Museumsbibliotheken sind mit mindestens 1 Ganztagsstelle ausgestattet.“³¹

Problematisch bei diesem Standard ist die Nennung einer konkreten Stellenzahl. Sie könnte zum Beispiel in Bibliotheken mit wenigen Angestellten als Argument für eine Stellenreduzierung genutzt werden, da laut Standard eine Ganztagsstelle ausreichend ist. Des Weiteren fehlt der Bezug zum Arbeitsvolumen, da eine Ganztagsstelle in vielen Bibliotheken sicherlich nicht ausreicht.

³⁰ Standards Version 1.0

³¹ Standards (Stand: 10.01.2007)

Die Neuformulierung berücksichtigt diese Aspekte durch Aussagen zu Personalbemessungsgrundlagen, die nachvollziehbar die Personalausstattung definieren.

Version 1.0: „Die Personalausstattung in Kunst- und Museumsbibliotheken basiert auf nachvollziehbaren und schriftlich dokumentierten Personalbemessungsgrundlagen, die sich am Auftrag der Bibliothek, der Größe des Bestandes, der Besucherzahl und weiterer inhaltlicher Bemessungsgrundlagen (z. B. geforderte Erschließungstiefe, Sonderaufgaben) orientiert.“³²

Standard 54

Entwurfsversion: „Mindestens 1 Stelle wird von bibliothekarischem Fachpersonal besetzt.“³³

In der Entwurfsversion wird zwar der Einsatz von bibliothekarischem Fachpersonal gefordert; dies steht jedoch nicht in Relation zu einer Aufgabenbeschreibung und definiert nicht die Art der bibliothekarischen Qualifikation. Die Neuformulierung des Standards macht hierzu eine ergänzende Aussage und verdeutlicht, dass fachliche Qualifikation durch Ausbildung (Bibliothekare, Dokumentare, Informationsmanager etc.) oder Fortbildung als unverzichtbar eingeschätzt wird.

Version 1.0: „Auf der Basis einer Aufgabenbeschreibung werden in der Personalbemessung auch Aussagen zu den erforderlichen fachlichen Qualifikationen dokumentiert. Bibliothekarische Fachqualifikationen sind unverzichtbar.“³⁴

Bei dem Fachgruppentreffen in Berlin wurden nur die Standards, die während der Diskussionsphase kritisiert wurden, überarbeitet. Alle anderen Standards wurden unverändert in die Version 1.0 übernommen. Desgleichen blieben die Checklisten zur Benutzungsordnung, Kostenverordnung, Kundenbefragung und Intra- und Internetauftritt unverändert, obwohl diese kritisiert wurden. An der

³² Standards Version 1.0

³³ Standards (Stand: 10.01.2007)

³⁴ Standards Version 1.0

Checkliste zur Kundenbefragung wurde zum Beispiel grundsätzliche Kritik geäußert, da sie keine Checkliste im eigentlichen Sinne, sondern eine Auflistung möglicher Methoden zur Durchführung einer Kundenbefragung darstellt. An der Checkliste zum Thema Intra- und Internet wurde bemängelt, dass Aussagen zu den Dienstleistungen der Bibliothek fehlen. Da die Checklisten einen wichtigen und ergänzenden Teil der Standards darstellen, sollte eine Diskussion über diese Kritiken bzw. eine Überarbeitung nachgeholt werden.

4.2 Auditorenworkshop in Nürnberg (30./31. Oktober 2007)

Unter dem Titel „Audits im Qualitätsmanagementsystem der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken“ fand am 30. und 31. Oktober 2007 in Nürnberg im Institut für moderne Kunst eine Auditorenschulung statt. Nachdem die Standards im September 2007 in der Version 1.0 vorgelegt wurden, stellte diese Veranstaltung den nächsten Projektschritt in Richtung Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems dar. Ziel der Veranstaltung war die Ausbildung von Auditoren und die Durchführung eines ersten Audits.

Als thematischen Einstieg skizzierte Martin Zangl zunächst die Entwicklung der Standards, da nicht alle Workshopteilnehmer Mitglieder der Fachgruppe Standards waren. Des Weiteren erläuterte Martin Zangl das Konzept zum Qualitätssicherungssystem, den Ablauf einer Zertifizierung und die Bedeutung der Auditkonferenz. Anschließend präsentierte Meinhard Motzko den Standardkatalog in seiner aktuellen Version. Einführend in den Bereich Audit wurden grundlegende Auditbegriffe geklärt; es folgten methodische Hinweise zur Auditdurchführung und eine schematische Darstellung des Ablaufes eines Audits. Danach wurde das Punktesystem erläutert: bei Erreichen eines Standards wird ein Punkt vergeben, bei Übererfüllung (100% über der Standardanforderung) zwei Punkte und bei Nichterreichen null Punkte.

Nach einer kurzen Pause stellten sich zwei Workshopteilnehmerinnen als Auditorinnen für die Durchführung des Audits am folgenden Tag zur Verfügung. Sie widmeten sich dann den Rest des Tages der Vorbereitung des Audits, während die Bibliotheksleiterin des Instituts Gelegenheit bekam, Unterlagen und Doku-

mente für das Audit vorzubereiten. Alle anderen Teilnehmer bildeten für eine erste praktische Übung Auditpaare: jede Gruppe formulierte zu einem Bereich der Standards Auditfragen und stellte diese in einem fiktiven Auditgespräch an eine weitere Gruppe. Jedes Auditpaar spielte einmal die Rolle der Auditoren und einmal die der Auditierten. Anschließend wurden die Erfahrungen dieses Rollenspiels im Plenum diskutiert. Hierbei stellte sich heraus, dass zum einen die Frageformulierung eine neue Perspektive auf die Standards notwendig und möglich macht – nämlich die des Auditors –, und dass zum anderen immer noch unterschiedliche Meinungen zur Interpretation der Standards bzw. Verständnisschwierigkeiten vorhanden sind. Diese Erfahrungen führten dann zu einer erneuten Diskussion über problematische Standards. In Vorbereitung auf den folgenden Tag und das erste Audit verteilte Meinhard Motzko Beobachterrollen: jeder Teilnehmer bekam die Aufgabe, eine der beiden Auditorinnen während des Audits mithilfe eines Beobachtungsschemas³⁵ zu bewerten. Abschließend gab Meinhard Motzko Hinweise zur Gesprächsführung innerhalb eines Audits und zur Erstellung eines Auditberichtes.

Gegenstand des zweiten Tages des Auditorenworkshops war das erste reale Audit. Dieses begann um 9 Uhr mit einer Führung durch die Ausstellung „Rubin – Institut für moderne Kunst Nürnberg 1967–2007“, die einen umfassenden Einblick in die Entstehungsgeschichte und Tätigkeiten³⁶ des Instituts ermöglichte und daher einen guten Einstieg in das Audit bildete. Es folgte das Auditgespräch, das das Auditteam mit der Bibliotheksleiterin im Institutsarchiv³⁷ im Arbeitsbereich der Bibliotheksleiterin führte. Eine der beiden Auditorinnen übernahm die Auditleitung; alle anderen Teilnehmer nahmen, wie zuvor im Workshop besprochen, ihre Beobachterrolle ein. Nach einem kurzen Einführungsgespräch, das vor allem eine angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen soll, wurde die Erfüllung oder Nichterfüllung der Standardanforderungen anhand einer Tabelle³⁸ im Dialog mit der Bibliotheksleiterin festgestellt.

³⁵ Siehe Anhang 7

³⁶ Rubin (2007), S.14: „Sammeln, Dokumentieren und Informieren sind die Kerntätigkeiten des Instituts für moderne Kunst. Den Mittelpunkt, das Herz der Institutsarbeit, bildet sein Archiv, aus dem sich alle Tätigkeitsbereiche ableiten.“

³⁷ Das Institut für moderne Kunst verwendet zur Beschreibung seiner Einrichtung den Begriff „Archiv/Bibliothek“. Im vorliegenden Text werden beide Begriffe gleichermaßen verwendet.

³⁸ Auditfragenliste siehe Anhang 3

Dabei sollte auf eine abwechslungsreiche Fragetechnik und ein direktes Feedback geachtet werden. Bei Unklarheiten zu den Standards erläuterte das Auditteam die Intention der Standards. Des Weiteren flossen Erläuterungen und Empfehlungen zu den Standardanforderungen und deren Erfüllung in das Auditgespräch ein. Teil des Auditgesprächs war auch die Vorlage von Dokumenten, das Durchführen von Stichproben, Demonstrationen von Mitarbeitern und ein Rundgang durch das Archiv. Während des Gesprächs führte eine Auditorin gleichzeitig mithilfe der Tabelle das Protokoll über den Auditablauf. Vorab konnten einige Fragen durch Sichtung von Informationsmaterial und der Webseite des Instituts geklärt werden. Das hoch konzentriert geführte Auditgespräch dauerte, unterbrochen von einer Café- und einer Mittagspause, bis etwa 14 Uhr. Danach zogen sich die beiden Auditorinnen zur Auswertung des Audits und zur Erstellung des Auditberichtes zurück. Im Rahmen des Workshops tauschten die Beobachter währenddessen ihre Erfahrungen aus. Mithilfe des Beobachtungsschemas hatten die Workshopteilnehmer unterschiedlichste Aspekte der verbalen und nonverbalen Kommunikation (zum Beispiel Fragetechniken, Gestik und Mimik, das Erzeugen einer positiven oder negativen Stimmung, das Erteilen eines positiven oder negativen Feedbacks) erfasst, um später die Gesprächsführung für ein ideales Audit zu analysieren. In dem Beobachtungsschema vermerkten die Beobachter die Häufigkeit der aufgezählten Verhaltensaspekte.

Anschließend fanden sich, wiederum im Rahmen des Workshops, alle Beobachter, die Auditorinnen, die Bibliotheksleiterin und der Institutsleiter zum Auswertungsgespräch zusammen. Zunächst stellten die Beobachter ihre Ergebnisse vor und gaben den Auditorinnen ein Feedback: obwohl es für beide Auditorinnen das erste Audit war, bewerteten die Beobachter ihre Gesprächs- und Fragetechniken als nahezu idealtypisch für das in einem Audit anzustrebende Gesprächsverhalten. Beide Auditorinnen haben trotz der besonderen Situation ihre Aufgabe souverän erfüllt. Die Beobachtungsergebnisse bestätigten die entspannte und kollegiale Atmosphäre während des gesamten Auditgesprächs.

Als abschließenden Teil des Audits stellten die beiden Auditorinnen den Auditbericht³⁹ vor: von den insgesamt 83 Standards wurden einige als nicht auditierbar bewertet, was vom Auditteam kurz begründet wurde. Um das Zertifikat zu erhalten, mussten 73 Punkte erreicht werden, da sich die Gesamtpunktzahl um die nicht auditierbaren Standards reduziert. 11 Standards wurden nicht erfüllt und 13 Standards wurden übererfüllt (100% über der Standardanforderung) und daher mit zwei Punkten bewertet. Die nicht erfüllten Standards wurden genauer erläutert und Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt. An dieser Stelle war die Anwesenheit des Institutsleiters besonders wichtig, da Kritikpunkte und Lösungsvorschläge direkt kommuniziert werden konnten. Abschließend haben die Auditorinnen Empfehlungen zur Verbesserung ausgesprochen. Insgesamt hat das Institut für moderne Kunst die nötige Punktzahl für das Audit erlangt. Damit endete das Audit und der Workshop fand seinen Abschluss in einer letzten gemeinsamen Runde der Teilnehmer, um Fragen zur Finanzierung, Öffentlichkeitsarbeit und zukünftigen Audits zu besprechen.

Der Auditorenworkshop hat sein Ziel erreicht: 9 Auditoren wurden ausgebildet, um in Zukunft im Rahmen des Qualitätsmanagementverfahrens der AKMB Audits durchführen zu können. Das erste Audit wurde durchgeführt und lieferte ein sehr positives Ergebnis: das Institut für moderne Kunst in Nürnberg hat die geforderte Mindestpunktzahl erreicht und erhielt im Januar 2008 von der Zertifizierungsstelle der Humboldt-Universität als erste auditierte Bibliothek das AKMB-Qualitätszertifikat.

In der Kürze der Zeit konnte den Auditoren nur ein grundlegendes Wissen über die Theorie und Praxis eines Audits vermittelt werden. Bei einigen Workshopteilnehmern kam die Befürchtung auf, dass dieses Grundwissen für die qualifizierte Durchführung eines Audits nicht ausreichen könnte. Der Ablauf und das Ergebnis des ersten Audits zeigten jedoch, dass der Workshop für die Auditoren eine gute Basis lieferte, um selbstständig qualifizierte Audits durchzuführen.

³⁹ Siehe Anhang 4

5 Das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB

Das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB⁴⁰ umfasst die Standards (in ihrer jeweils aktuellen Version), das Audit und die Zertifikaterteilung. Aufgabe dieses Verfahrens ist es, Standardanforderungen zu formulieren und deren Realisierung mithilfe des Auditverfahrens zu prüfen und durch ein Zertifikat zu bestätigen, bzw. Hilfestellung zum Erreichen der Standardanforderungen zu leisten. Das Qualitätsmanagementverfahren dient als Grundlage für einen Prozess der ständigen Verbesserung. In den folgenden Abschnitten werden der Ablauf eines Audits, die Inhalte des Auditberichtes, die Rolle der Auditoren und die Bedeutung der EN ISO 19011:2002 für das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB erläutert.

⁴⁰ Siehe auch Anhang 2

5.1 Das Auditverfahren

Das folgende Schaubild skizziert die wesentlichen Bestandteile und den Ablauf des Auditverfahrens.

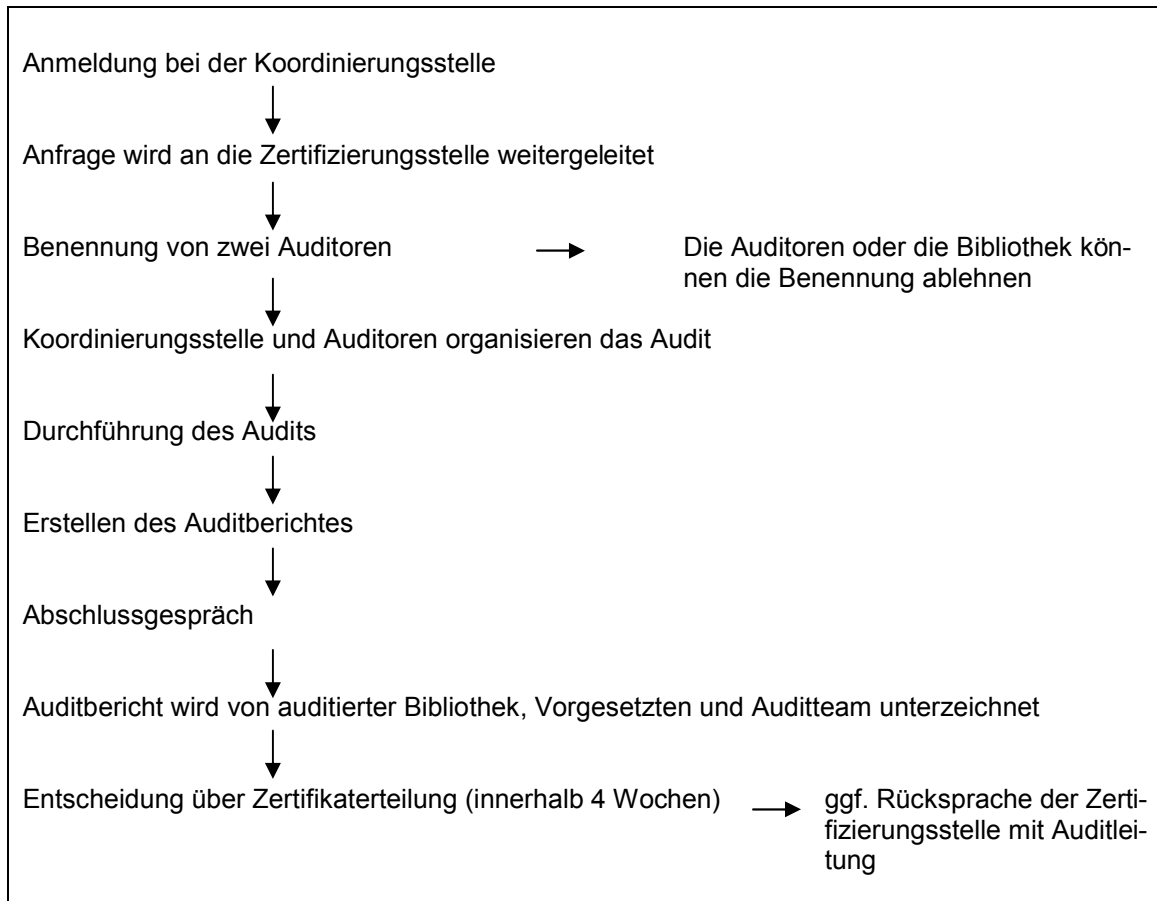


Abb. 2: Auditverfahren

Das Auditverfahren beginnt mit der Anmeldung bei der Koordinierungsstelle⁴¹. Die Anmeldung wird an die Zertifizierungsstelle weitergeleitet; diese benennt zwei Auditoren. Bei der Benennung der Auditoren wird darauf geachtet, dass keine persönliche Befangenheit vorliegt oder im eigenen Bundesland auditiert wird, um die Unabhängigkeit und Neutralität der Auditoren zu gewährleisten. Sollte ein Auditor oder die zu auditierende Bibliothek dennoch Bedenken haben, kann eine Benennung abgelehnt werden. Die Zertifizierungsstelle benennt dann neue Auditoren.

⁴¹ Ansprechpartnerin ist Michaela Probst von der Fachgruppe Standards (m.probst@d-nb.de)

Die Koordinierungsstelle organisiert und plant gemeinsam mit den Auditoren die Auditprüfung. Zur Vorbereitung des Audits gehört auch das Sichten von Informationsmaterial. Es wird vom Auditteam angefordert oder von der Bibliothek bereitgestellt. Informationsmaterial kann zum Beispiel in Form von Statistiken, Broschüren oder Konzepten vorliegen. Auch der Internetauftritt der Bibliothek ermöglicht es den Auditoren, sich einen ersten Eindruck zu verschaffen und bereits einzelne Aspekte von Standards zu prüfen. Mithilfe dieser Informationen können die Auditoren einige Standardfragen bereits im Vorfeld klären und am Tag des Audits gezielt Fragen stellen. Eine gute Vorbereitung verkürzt das gesamte Auditverfahren und insbesondere das Auditgespräch.

Die Auditprüfung wird von beiden Auditoren gemeinsam durchgeführt, jedoch übernimmt einer die Auditleitung. Das Audit sollte möglichst nicht länger als einen Tag dauern, um die Kosten für das Audit gering zu halten.⁴² Während des Auditgespräches vor Ort in der Bibliothek muss der gesamte Standardkatalog durchgearbeitet werden. Wie dies geschieht, ist jedoch den Auditoren überlassen. Die Erfahrung aus dem ersten Audit in Nürnberg hat gezeigt, dass der Dialog zwischen Auditoren, der Bibliotheksleitung und den Bibliotheksmitarbeitern im Zentrum des Audits steht. In einem kollegialen Gespräch kann ermittelt werden, zu welchem Grad Auditkriterien erfüllt werden. Neben dem Interview gehören ein Rundgang, Stichproben, Akteneinsicht und die Beobachtung von typischen Arbeitsabläufen oder räumlichen Gegebenheiten zum Ablauf eines Audits. Durch einen Rundgang können zum Beispiel Fragen zur Barrierefreiheit (Standard 5)⁴³ oder der Erreichbarkeit der Bibliothek für Mitarbeiter der Trägerinstitution (Standard 25)⁴⁴ beantwortet werden. Stichproben sind zum Beispiel im Bereich Dienstleistungen sinnvoll: durch einen Anruf während und außerhalb der Öffnungszeiten kann die telefonische Erreichbarkeit getestet werden (Standard 27)⁴⁵. Um ihre fachlichen Qualifikationen darzustellen, können Mitarbeiter der zu auditierenden Bibliothek dem Auditteam Beispielrecherchen in einer

⁴² Durch ein Audit entstehen unterschiedliche Kosten, z. B. durch die Anreise und Übernachtung der Auditoren, die Abwesenheit der Auditoren an ihrem Arbeitsplatz und die Unterbrechung der Arbeitsabläufe in der zu auditierenden Bibliothek.

⁴³ Standards Version 1.0

⁴⁴ Standards Version 1.0

⁴⁵ Standards Version 1.0

Fachdatenbank demonstrieren (Standard 57)⁴⁶. Akteneinsicht empfiehlt sich bei Standards, die schriftliche Konzepte (Standard 11)⁴⁷ oder Statistiken fordern (Standard 7)⁴⁸.

5.2 Der Auditbericht

Am Ende der Auditprüfung wird der bewusst knapp konzipierte Auditbericht⁴⁹ von den beiden Auditoren noch vor Ort in der zu auditierenden Bibliothek angefertigt. Er enthält Informationen über die Rahmenbedingungen (z. B. auditierte Bibliothek, Auditoren, Datum, Dauer) und die Inhalte (z. B. auditierbare/nicht auditierbare Standards, Übererfüllung oder Nichterreichen von Standards) des Audits. Bewertet wird nach folgendem Punktesystem:

- 1 Punkt bei Standarderfüllung
- 0 Punkte bei Nichterfüllung
- 2 Punkte bei Übererfüllung (100% über der Standardanforderung)

Die Übererfüllung eines Standards liegt vor, wenn zum Beispiel Neuerwerbungen nicht erst innerhalb einer Woche, sondern am Tag des Eingangs dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.⁵⁰ Sowohl die Nichterfüllung als auch die Übererfüllung von Standards muss im Auditbericht vermerkt werden. Standards gelten als nicht auditierbar, wenn die Forderungen nicht auf die Bibliothek zutreffen oder die Standards nicht dem Auftrag der Trägerorganisation an ihre Informationseinrichtung entsprechen (z. B. die Zugänglichkeit der Bibliothek für externe Nutzer). Wird ein Standard als nicht auditierbar bewertet, muss dies im Auditbericht vom Auditteam begründet werden. Außerdem enthält der Auditbericht Empfehlungen der Auditoren zur Verbesserung und zum Erfüllen von Standardanforderungen. Wurden während des Audits Standards nicht erreicht, kann die zu auditierende Bibliothek ggf. fehlende Unterlagen bis zu einer Frist, die mit den Auditoren vereinbart wurde, nachreichen. Die Mindestpunktzahl für

⁴⁶ Standards Version 1.0

⁴⁷ Standards Version 1.0

⁴⁸ Standards Version 1.0

⁴⁹ Siehe Anhang 4

⁵⁰ Vgl. Standard 31

eine Zertifikatserteilung ergibt sich aus der Anzahl der auditierbaren Standards, d.h. nicht auditierbare Standards werden aus der Punktezählung herausgenommen. Die zu erreichende Punktzahl ist also für jedes Audit individuell.

Nach Fertigstellung des Auditberichtes präsentiert das Auditteam der auditierten Bibliothek und möglichst auch der Institutionsleitung in einem gemeinsamen Gespräch das Ergebnis der Auditierung. Dieses gemeinsame Gespräch bietet den Auditoren die Gelegenheit, der Institutionsleitung die Leistungen ihrer Bibliothek deutlich zu machen. Und die Auditoren können durch Empfehlungen darauf hinweisen, in welchen Bereichen die Qualität dieser Leistungen mithilfe der Institutionsleitung verbessert werden kann. Im Abschlussgespräch des Audits in Nürnberg haben die Auditoren die Institutsleitung zum Beispiel darauf hingewiesen, dass eine Veränderung der Personalpolitik das Qualitätsniveau der Bibliotheksarbeit verbessern wird: es wurde die Einführung einer Personalbemessungsgrundlage auf Basis der derzeitigen Zuordnung von Arbeitsaufgaben und die Formulierung von Aufgabenbeschreibungen und Qualifikationsanforderungen empfohlen, um die Anforderungen an die Bibliotheksmitarbeiter und an ihre Qualifikation transparenter zu machen.

Sind sich beide Seiten über den Inhalt des Auditberichtes einig, wird er von den Auditoren und der auditierten Bibliothek unterzeichnet. Danach erfolgt die Weitergabe des Berichtes an die Zertifizierungsstelle. Diese entscheidet innerhalb von vier Wochen über die Zertifikatsvergabe. Bei Rückfragen richtet sich die Zertifizierungsstelle an die Auditleitung. Das Zertifikat ist drei Jahre gültig und kann durch ein Folgeaudit um weitere drei Jahre verlängert werden. Wird nach drei Jahren kein Folgeaudit durchgeführt, erlischt das Zertifikat automatisch. Gibt es Unstimmigkeiten zwischen Bibliothek und Auditoren über die Bewertung einzelner Standards, werden diese im Auditbericht vermerkt. Die Klärung und anschließende Bewertung obliegt der Zertifizierungsstelle. Sollten die Unstimmigkeiten nicht geklärt werden können, kann ein Wiederholungsaudit angeordnet werden.

Aus der Erfahrung im ersten Audit spricht das Auditteam (nach Rücksprache mit Prof. Behm-Steidel als Auditleitung) die Empfehlung aus, das im Audit-

gespräch geführte Protokoll in elektronische Form zu übertragen, zu komplettieren und der Zertifizierungsstelle zusammen mit dem komprimierten Auditbericht zu übermitteln. Das Protokoll erhöht die Transparenz der Bewertung für alle Beteiligten und erleichtert die Kommunikation zwischen Auditteam und Zertifizierer.

5.3 Die Auditoren

Das Niveau eines Qualitätsmanagementverfahrens und das Vertrauen in den gesamten Auditprozess werden wesentlich durch die Qualifikation der Auditoren beeinflusst. Die Auditoren spielen eine zentrale Rolle in der praktischen Anwendung der Qualitätsmanagementprozesse. Definiert wird ein Auditor als eine „Person mit der Qualifikation, ein Audit durchzuführen“⁵¹ Damit eine angemessene fachliche Qualifikation gewährleistet werden kann, müssen mehrere Faktoren bei der Auswahl und Ausbildung der Auditoren berücksichtigt werden; persönliche Eigenschaften sind hierbei genauso wichtig wie fachliche Kenntnisse und Fähigkeiten. Eine umfangreiche und detaillierte Anleitung zur Qualifikation und Bewertung von Auditoren liefert die EN ISO 19011:2002.⁵² Das folgende Schaubild fasst die unterschiedlichen Inhalte dieser Anleitung zusammen und verdeutlicht, aus welchen Faktoren sich die Qualifikation eines Auditors zusammensetzt:

⁵¹ EN ISO 19011:2002 (2002), Abschnitt 3.8, S. 250.

⁵² EN ISO 19011:2002 (2002)

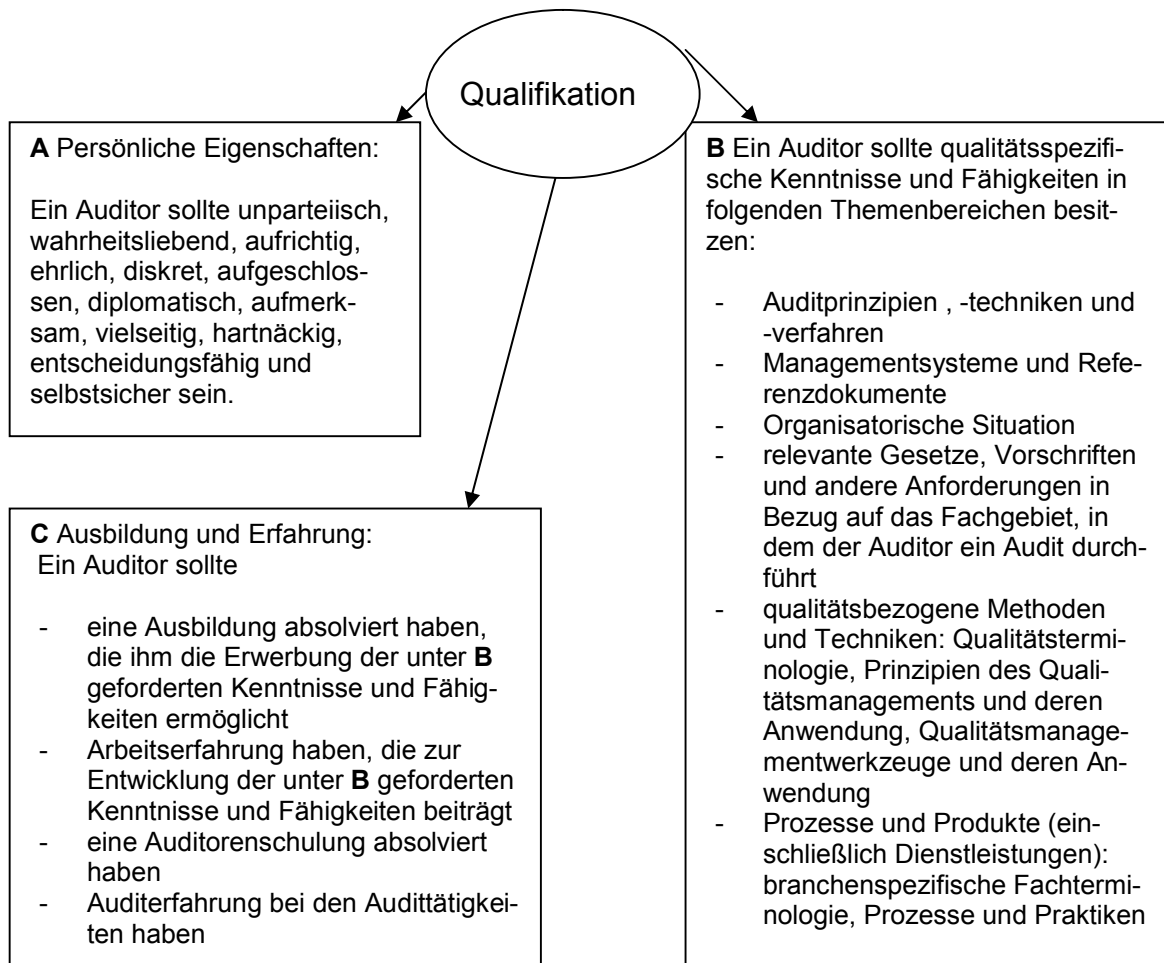


Abb. 3: Qualifikationsfaktoren für Auditoren⁵³

⁵³ Vgl. EN ISO 19011:2002 (2002), Kapitel 7

Neben den im Schaubild dargestellten Qualifikationsfaktoren, die fachliche und persönliche Komponenten beinhalten, spielt das Selbstverständnis der Auditoren eine wesentliche Rolle: Auditoren sollten sich nicht als Prüfer verstehen, die Schuldige suchen und Fehler aufzeigen, sondern vielmehr als Begleiter der zu auditierenden Einrichtung durch den Auditprozess hin zur Zertifizierung. Die Aufgabe der Auditoren ist es, während der Auditprüfung festzustellen, ob und inwiefern Standardanforderungen erfüllt werden. Werden diese Anforderungen nicht erfüllt, analysieren die Auditoren die Ursachen des Problems und bieten in Form von Empfehlungen im Auditbericht Lösungsansätze an, die die Bibliothek zum Erreichen der Standardanforderung nutzen kann. Die Auditoren unterstützen die Bibliothek in einem Prozess der ständigen Verbesserung.

Ein großer Vorteil der Auditoren, die während des Auditorenworkshops in Nürnberg ausgebildet wurden und zukünftig im Rahmen des Qualitätsmanagementverfahrens der AKMB tätig sein werden, ist ihre Fachkompetenz: alle Auditoren kommen direkt aus der bibliothekarischen Berufspraxis und bringen jahrelange Berufserfahrung mit. Dieses „Insiderwissen“ ermöglicht es den Auditoren, Strukturen, Zusammenhänge und Arbeitsabläufe schnell und kompetent zu analysieren und zu bewerten. Die Auditoren der AKMB können auf einer kollegialen Ebene Audits durchführen und verhindern, dass ein Audit für die zu auditierende Bibliothek als eine Prüfungssituation wahrgenommen wird. Für externe, fachfremde Auditoren ist es sicherlich sehr viel schwieriger, die komplexen und sehr individuellen Strukturen des Bibliothekswesens und insbesondere der Kunst- und Museumsbibliotheken zu auditieren.

5.4 Die EN ISO 19011:2002

Die EN ISO 19011:2002 trägt den Titel „Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen“ und ist die Grundlage für das Qualitätsmanagementverfahrens der AKMB, da sich die Fachgruppe Standards an den Grundsätzen dieser Norm orientiert hat. „Diese internationale Norm gibt eine Anleitung für das Management von Auditprogrammen, die Durchführung interner und externer Audits von Qualitätsmanagement- und/oder

Umweltmanagementsystemen sowie die Qualifikation und Bewertung von Auditoren.“⁵⁴ Diese Norm richtet sich an Institutionen, die ein Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystem einführen möchten oder aufgrund rechtlicher Bestimmungen einführen müssen, an Institutionen, die Auditoren ausbilden, Standards und Qualitätsmanagementsysteme entwickeln, an Zertifizierungsstellen und an Auditoren. Sie eignet sich aber auch hervorragend für Bibliotheken, die sich gründlich auf ein Audit vorbereiten möchten, da der gesamte Auditprozess dargestellt wird. Die Kenntnis der EN ISO 19011:2002 erleichtert die Vorbereitung und ermöglicht es der zu auditierenden Bibliothek, den Ablauf des Audits besser einschätzen zu können.

Die EN ISO 19011:2002 erläutert einleitend grundlegende Auditbegriffe und die Auditprinzipien. Zu diesen Prinzipien gehören unter anderem ein ethisches Verhalten, angemessene berufliche Sorgfalt und Unabhängigkeit. Es folgen eine Anleitung für das Management von Auditprogrammen, die Durchführung von Audits und die Auswahl des Auditteams.

6 Die AKMB-Standards in der Praxis

Um die Standards und ihre Intention zu verdeutlichen, werden sie in der folgenden Tabelle zusammen mit Praxisbeispielen, Erläuterungen und Empfehlungen dargestellt. Die Tabelle ermöglicht auf einen Blick den Vergleich zwischen zwei unterschiedlichen Praxisbeispielen, um die Anwendbarkeit der Standards auf verschiedene Bibliothekstypen zu veranschaulichen. Ergänzt wird die Tabelle durch Erläuterungen und Empfehlungen. Die Tabelle ist ein praktisches Instrument, um sich den Standards aus mehreren Blickwinkeln (internes/externes Audit) und mithilfe von praktischen Hinweisen zu nähern. Sie bietet Vergleichsmöglichkeiten hinsichtlich der praktischen Umsetzung der Standardanforderungen und liefert bei komplexeren Standards Informationen zum Sinn und Zweck der Anforderung. Mithilfe der Tabelle können sich Bibliotheken hervorragend

⁵⁴ EN ISO 19011:2002 (2002), S. 246

auf ein externes Audit vorbereiten. Aber auch für die Durchführung eines internen Audits bietet die Tabelle eine gute Grundlage.

6.1 Praxisbeispiel Kunstmuseum Wolfsburg

Als Praxisbeispiel dient zum einen die Bibliothek des Kunstmuseum Wolfsburg, in der die Verfasserin mithilfe der dort angestellten Diplombibliothekarin Anja Westermann ein internes Audit durchgeführt hat. Die Verfasserin hat an dem Auditorenworkshop in Nürnberg teilgenommen und ist mit dem Qualitätsmanagementverfahren der AKMB vertraut. Ein internes Audit wird folgendermaßen definiert: „Interne Audits, manchmal auch Erstparteien-Audits genannt, werden von oder im Namen der Organisation selbst für Zwecke der Managementbewertung und andere interne Zwecke durchgeführt und können die Grundlage für die eigene Konformitätserklärung der Organisation bilden.“⁵⁵ Es kann also der Feststellung des derzeitigen Qualitätsniveaus, aber auch als Vorbereitung auf ein externes Audit dienen.

Der Ablauf der internen Audits ist vergleichbar mit dem ersten Audit in Nürnberg: Kern der Auditdurchführung war der Dialog mit der Bibliothekarin, um die Erfüllung oder Nichterfüllung der Standardanforderungen festzustellen. Durch einen Rundgang, Vorlage von Dokumenten und Stichproben wurden weitere Standards überprüft. Das Audit wurde im Rahmen eines Praktikums, das die Verfasserin im Kunstmuseum Wolfsburg im August 2007 absolviert hat, durchgeführt. Es wurde, anders als das Audit in Nürnberg, nicht an einem Tag durchgeführt, sondern gestaltete sich als ein längerer Arbeitsprozess. Offene Fragen im internen Audit wurden zusammen mit den AKMB-Auditorinnen Anja Westermann und Gudrun Behm-Steidel diskutiert.

Die Bibliothek des Kunstmuseum Wolfsburg ist eine interne Informationseinrichtung, die für die Informationsversorgung der Museumsmitarbeiter (Kuratoren, Volontäre, Mitarbeiter der museumspädagogischen Abteilung, freie Mitarbeiter) zuständig ist. Betreut wird die One-Person-Library von einer Diplombibliotheka-

⁵⁵ EN ISO 19011:2002 (2002), S. 248

rin. Die Präsenzbibliothek mit ca. 20.000 Medieneinheiten ist für Externe nur nach vorheriger Absprache zugänglich.

6.2 Praxisbeispiel Institut für moderne Kunst Nürnberg

Zum anderen dient das Institut für moderne Kunst in Nürnberg als praktisches Beispiel, um die Standards zu veranschaulichen. Das Institut für moderne Kunst hat sich als erste Bibliothek im Rahmen des Qualitätsmanagementverfahrens der AKMB im Oktober 2007 auditieren lassen und erhielt nach einem erfolgreichen Audit das erste Zertifikat.

„Das Archiv/die Bibliothek des Instituts für moderne Kunst Nürnberg umfasst mehr als 400.000 Archivalien (Publikationen, Zeitschriften, CD-ROMs, Drucksachen und Presseauschnitte). Das Zentrum des Archivs bilden rund 9.000 Informationsdossiers zu wichtigen Vertretern der nationalen und internationalen Kunst nach 1945. Als Ergänzung zu einem Bestand von rund 55.000 Ausstellungskatalogen, Monographien, Sachbüchern und Zeitschriften werden auch Audio- und Videokassetten sowie CD-ROMs und DVDs gesammelt (Recherche über den OPAC/Online-Katalog). Aufgrund des kontinuierlichen Inputs an aktuellen Materialien und seines komplexen Bestandes ist das Institutsarchiv eine in Deutschland einzigartige Forschungsbibliothek zur zeitgenössischen Kunst. Als Museumsbibliothek des Neuen Museums – Staatliches Museum für Kunst und Design in Nürnberg dient das Institutsarchiv außerdem den wissenschaftlichen Mitarbeitern des Neuen Museums als Arbeitsbibliothek.“⁵⁶

Die Bibliothek des Instituts für moderne Kunst ist außer für die primäre Zielgruppe (Mitarbeiter des Instituts und des Neuen Museums) auch für Externe nach Erwerb einer Bibliothekskarte innerhalb der Öffnungszeiten frei zugänglich. Es handelt sich um eine Präsenzbibliothek, in der 3,4 Mitarbeiterstellen vorhanden sind.

⁵⁶ Institut für moderne Kunst Nürnberg (@)
URL: <http://www2.kubiss.de/~phpk134/Start/index.php?id=4>

6.3 Erläuterungen zur Tabelle

Die Tabelle ist in fünf Spalten unterteilt. In der linken Spalte befinden sich die 83 Standards unterteilt in neun Themenkomplexe in der Version 1.0. Dann folgen zwei Spalten zum Praxisbeispiel Wolfsburg: einerseits wird dargestellt, ob und wie die Forderungen der Standards in der Bibliothek des Kunstmuseums umgesetzt werden. Andererseits wird der Nachweis über die Standarderfüllung und die Bewertung innerhalb des internen Audits dargestellt.

Die Unterlagen zum internen Audit im Kunstmuseum Wolfsburg wurden nach dem Audit im Institut für moderne Kunst in Nürnberg nochmals überarbeitet. Das Audit in Nürnberg diente als Orientierungshilfe, um offene Fragen zu klären. Es wurde ein Bezug zwischen den beiden Audits hergestellt, um Parallelen und Unterschiede herauszuarbeiten. Dieser Bezug wird bei den Standards, bei denen es notwendig und sinnvoll erscheint, in der Spalte „Nürnberg“ dargestellt. Dadurch werden die unterschiedlichen Rahmenbedingungen der beiden Bibliotheken und die damit verknüpfte Anwendungspraxis der Standards verdeutlicht.

Die rechte Spalte beinhaltet Erläuterungen zu den praktischen Beispielen und zum Verständnis der Standards. Die Empfehlungen zum Umgang mit den Standards sollen als Hilfestellung bei der Vorbereitung auf ein Audit dienen. So hat der zukünftige Anwender der Standards sowohl den zu erfüllenden Standard, zwei Praxisbeispiele und weitere Erläuterungen zur Hand.

Wird in den Standards ein schriftliches Konzept gefordert, erwarten die Auditoren keine umfangreiche Ausarbeitung. Eine knappe schriftliche Dokumentation, die alle wesentlichen Punkte enthält, genügt. Wurden für die Bibliothek eine ausführliche Benutzerordnung und/oder ein detailliertes Bibliothekskonzept formuliert, können damit manchmal gleich mehrere Standardanforderungen erfüllt werden (siehe Praxisbeispiel Wolfsburg).

Abkürzungen: E = Empfehlung der Auditoren, n. a. = nicht auditierbar

Standard

Umsetzung
in Wolfsburg

Nachweis und Bewertung
in Wolfsburg

Nürnberg

Empfehlung /
Erläuterung

6.4 Die Praxis-Tabelle

6.4.1 Ziele und Zielgruppen, Organisation				
1. Die Bibliothek dient der Informations- und Literaturversorgung der Trägerinstitution und ist, wenn es den Zielen der Trägerinstitution entspricht, darüber hinaus öffentlich zugänglich.	Ja. Die Bibliothek ist nach Maßgabe der Trägerorganisation ausschließlich interne Informationseinrichtung.	Mitarbeitergespräch, Bibliothekskonzept. 1 Punkt		Die Forderung nach einer öffentlichen Zugänglichkeit ist abhängig vom Auftrag/der Trägerorganisation.
2. Die Bibliothek ist eine Abteilung innerhalb der übergeordneten Institution, die nach bibliothekarischen Grundsätzen (Fachpersonal, Regelwerke usw.) geführt und organisiert wird. Ihre Stellung ist im Organigramm und Geschäftsverteilungsplan verbindlich geregelt und schriftlich festgehalten.	Ja. Bibliothekarische Grundsätze: die Bibliothek wird von einer Diplombibliothekarin betreut.	Arbeitsplatzbeschreibung, Organigramm. 1 Punkt		Die Vorlage eines Organigramms und einer Arbeitsplatzbeschreibung reichen zur Erfüllung der Standardanforderung aus.
3. Die Bibliothek benennt schriftlich und in Abstimmung mit der Trägerorganisation messbare Ziele ihrer Arbeit (z. B. Bestandsaufbau, Unterstützung von Forschung und Lehre, von	Kein Zielkatalog vorhanden, aber eine bibliotheksinterne To-Do-Liste. Erstellung eines Zielkataloges	0 Punkte E: Formulierung eines Zielkataloges	Es wurden 2 Punkte vergeben, da die Trägerorganisation mit allen Abteilungen jährliche	Die Formulierung eines Zielkataloges ist sehr individuell und fordert eine intensive Ausei-

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
Ausstellungen, Anzahl der zu erfassenden bibliothekarischen Datensätze, Zeitaufwand für die Medienbearbeitung, Erweiterung der Informationsdienstleistungen.) Diese werden in einem Zielkatalog schriftlich festgelegt. Einmal jährlich wird die Zielerreichung ausgewertet, und es werden für das folgende Jahr neue Ziele schriftlich definiert.	schwierig, weil viele Aufgaben sich erst im Laufe des Jahres ergeben und sich am Ausstellungsplan orientieren.		Ziele definiert, kommuniziert und anpasst. Der Nachweis erfolgte durch Arbeitsberichte, die Ziele werden auf der Jahresversammlung präsentiert.	nersetzung mit bestehenden und zukünftigen Aufgaben, bietet aber auch eine gute Gelegenheit, um der Trägerorganisation die Aufgaben und Leistungen der Bibliothek zu verdeutlichen.
4. Die Bibliothek benennt schriftlich ihre primären und sekundären Zielgruppen (z. B. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Trägerinstitution, Professorinnen und Professoren, Kustodinnen und Kustoden, Volontärinnen und Volontäre, Museumspädagoginnen und -pädagogen, Honorarkräfte, Restauratorinnen und Restauratoren, Werkstattmitarbeiterinnen und -mitarbeiter, Studentinnen und Studenten, interessierte Bürgerinnen und Bürger).	Die Bibliothek arbeitet fast ausschließlich für ihre primäre Zielgruppe, die Mitarbeiter des Museums. Die sekundäre Zielgruppe (Studenten) kann die Bibliothek nur nach Absprache nutzen.	Benutzungsordnung. 1 Punkt	Es wird zwischen primärer und sekundärer Zielgruppe differenziert und in den Medien des Instituts kommuniziert (Homepage, Flyer). 1 Punkt	Eine Definition der primären und sekundären Zielgruppe ist wichtig, um kundenorientierte Dienstleistungen anbieten zu können und um sich darüber klar zu werden: Wer sind unsere Kunden und welche Bedürfnisse haben sie?

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
5. Die gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich der Barrierefreiheit in den Bereichen Bau und Verkehr und Informationstechnik sind bis 01. Januar 2009 zu realisieren. (s. Bundesgesetzblatt 2002, Teil I, Nr. 28, S. 1467, §4, §8, § 11).	Barrierefreiheit ist nicht zu realisieren. Nur zwei der drei Bibliotheksebenen können mit dem Fahrstuhl erreicht werden.	Standard bis Januar 2009 nicht auditierbar. E: bauliche Veränderungen, Überprüfung der Homepage.	In Nürnberg sind nur 50% der Bibliothek für Rollstuhlfahrer zugänglich, ein Problembewusstsein ist aber vorhanden. Bis Januar 2009 nicht auditierbar.	Standard erst ab Januar 2009 auditierbar, da die Forderungen erst dann erfüllt werden müssen. Gesetzliche Vorgaben zur Barrierefreiheit: siehe Anhang 5.
6. Für die Organisation und fachbibliothekarische Aufgaben steht ein von der Bibliothek schriftlich festzulegender Anteil der Wochenarbeitszeit als Arbeitsstunden außerhalb der Öffnungszeiten zur Verfügung (dabei Öffnungszeit = Auskunftszeit)	Arbeitszeit = Auskunftszeit; Öffnungszeiten 24 Stunden, da die Bibliothek für die primäre Zielgruppe immer zugänglich ist.	Die Organisation und fachbibliothekarische Aufgaben erledigt die Bibliothekarin innerhalb ihrer wöchentlichen Arbeitszeit (38,5 Stunden). 1 Punkt	Standard wurde erfüllt, da es zwei Schließtage für die externe Öffentlichkeit gibt. 1 Punkt	Ziel dieses Standards ist es, Bibliotheken mit hohem Nutzeraufkommen oder OPLs genügend Arbeitszeit für Hintergrundarbeiten einzuräumen.

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
7. Die Bibliothek führt eine monatliche Statistik über die für sie relevanten Daten (z. B. Anzahl der Kundinnen und Kunden, sortiert nach Zielgruppen, Anzahl der entliehenen/benutzten Medien, Zugriffe auf ihre Intra-/Internetseiten). Die Auswahl der zu erhebenden Daten wird jährlich angepasst. Die Daten werden jährlich ausgewertet und zur Anpassung des Angebots genutzt. Die Ergebnisse der Auswertung werden schriftlich festgehalten. Eine schriftlich festgelegte Auswahl der erhobenen Daten wird regelmäßig an die Deutsche Bibliotheksstatistik übermittelt.	Ja. Jährliche Statistik, Teilnahme an der DBS.	Statistik im Bibliothekssystem LARS II, Daten der Buchhaltung, bibliotheksinterne Aufzeichnungen. 1 Punkt	Monats- und Jahresstatistiken werden erhoben und dienen als Basis für den Arbeitsbericht, Teilnahme an der DBS. 1 Punkt	Eine jährliche Statistik ist ausreichend, wenn dies begründet werden kann. Ob die erhobenen Daten zur Anpassung des Angebotes genutzt werden, kann erst in einem Folgeaudit überprüft werden. Wichtig sind aussagekräftige Statistiken, die zu Handlungen/Konsequenzen führen.

6.4.2 Finanzen				
8. Die Bibliothek beteiligt sich an der Finanzplanung der Trägerinstitution mit eigenen Vorlagen. Diese Vorlagen und das Ergebnis der	Keine Beteiligung an der Finanzplanung der Trägerinstitution.	0 Punkte E: aktive Teilnahme an der Finanzplanung der Träger-	Planung des Finanzbedarfs erfolgt gemeinsam mit anderen Abteilungen	Dieser Standard soll die Bibliotheken zur aktiven Teilnahme an

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
Verhandlungen mit der Trägerinstitution werden schriftlich dokumentiert.		organisation durch eigene Vorlagen.	und wird im Arbeitsplan angemeldet. 1 Punkt	der Finanzplanung ermutigen.
9. Die Bibliothek ist institutionell im Haushalt der Trägerinstitution ausgewiesen und erhält bis zum 01.03. eines jeden Jahres festgelegte Etats.	Ja. Die Bibliothek hat einen eigenen Jahresetat + Projektetat.	Finanzplan der Trägerinstitution. 1 Punkt		
10. Die Bibliothek erstellt für ihren Etat in jedem Haushaltsjahr einen Finanzplan, aus dem die unterschiedlichen Einnahme- und Ausgaben zu erkennen sind (z. B. Erwerb von Medien wie Zeitschriften, Monographien, Lizenzen für Datenbanken, Schriftentausch, Arbeitsmaterialien und Sachmittel, Mittel für Ausstellungen und Veranstaltungen).	Die Bibliothek hat keine Einnahmen. Es gibt eine Kostenübersicht für die Zeitschriftenabonnements, aber keinen detaillierten Finanzplan.	0 Punkte E: Erstellung eines Finanzplans.		Ein Finanzplan ist bibliotheksintern wichtig, um den Überblick über Einnahmen/Ausgaben zu behalten. Er ist aber auch eine hilfreiche Grundlage für die in Standard 8 geforderte aktive Teilnahme an der Finanzplanung der Trägerinstitution.

Standard

Umsetzung
in WolfsburgNachweis und Bewertung
in Wolfsburg

Nürnberg

Empfehlung /
Erläuterung**6.4.3 Bestand**

11. Die Bibliothek verfügt über ein Bestandskonzept/Erwerbungsprofil, das die Grundsätze des Bestandsaufbaus festlegt und mit den Zielen der Trägerinstitution abgestimmt ist (z. B. Beschreibung der Sammelgebiete, thematisch, zeitlich und geographisch, Medienarten, elektronische Ressourcen und Informationssysteme, Sonderbestände, Sondersammlungen, Geschenke, Tausch- und Belegexemplare). Das Erwerbungsprofil wird alle drei Jahre überprüft und angepasst.	Ja Erwerbungsprofil vorhanden.	Bibliothekskonzept 1 Punkt		Die Anpassung des Erwerbungsprofils kann erst bei einem Folgeaudit überprüft werden.
12. Die Bibliothek legt in Absprache mit der Trägerinstitution fest, wer die Erwerbungsentscheidungen trifft und legt dies schriftlich nieder (z. B. Letztentscheidungsrecht, Mitwirkungsrecht, Entscheidungsrechte und -pflichten in Konfliktfällen).	Ja. Erwerbungsentscheidung ist geregelt.	Bibliothekskonzept, Organigramm. 1 Punkt		
13. Für die Bestandserhaltung liegt ein schriftliches Konzept vor (z. B. gefährdete Bestände,	Nein.	E: Konzept für die Bestandserhaltung erarbeiten,	Es liegt kein Konzept vor, aber es gibt einen	Das „Forum Bestandserhaltung“ bietet sehr

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
Beschreibung der Freihand- und Magazinräume aus konservatorischer Sicht, Problemlösungen, Notfallplanung). (s. a. Internetseite http://forum-bestandserhaltung.de mit Literatur, Checklisten, Dienstleistern)		zum Beispiel für Videos, Künstlerbücher etc. 0 Punkte	Erfahrungsaustausch mit anderen Institutionen; Problembewusstsein vorhanden. 0 Punkte	umfangreiche, praxisnahe Informationen und kann gut für die Erarbeitung eines Konzeptes genutzt werden.
14. Die Bibliothek entwickelt ein lang-, mittel- und kurzfristig umsetzbares Konzept zur Digitalisierung ihrer Bestände, das schriftlich festgehalten und jährlich angepasst wird. Dabei werden auch bestehende Digitalisierungsprojekte der Trägerinstitution, anderer Bibliotheken und anderer Institutionen der Informationsbranche genutzt. Hierzu werden auch Projekte und Fördermöglichkeiten geprüft und dokumentiert, die zusätzliches Personal oder Sachleistungen bereitstellen können.	Nein. Im Rahmen der Aufgaben der Bibliothek auch nicht notwendig und durchführbar.	n. a.	Das Institut für moderne Kunst arbeitet zusammen mit der „Arbeitsgemeinschaft zur Dokumentation der Kunst nach 1945“ an einem Digitalisierungsprojekt. 1 Punkt	Wenn eine Digitalisierung der Bestände nicht sinnvoll ist und dies begründet werden kann (siehe Beispiel Wolfsburg: interne OPL), ist der Standard nicht auditierbar.
15. Der Bibliotheksbestand wird in regelmäßigen Abständen (mind. alle 5 Jahre) einer Revision unterzogen. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen (z. B. OPL mit großem Bestand).	Nein, zu großer zeitlicher Aufwand, da OPL mit großem Bestand.	0 Punkte E: Schriftlich begründete Ausnahme formulieren.	Nein, aber begründete Ausnahme. 1 Punkt	Bei schriftlicher Begründung der Ausnahme: 1 Punkt.
16. Der Schriftentausch wird anhand einer Tauschkartei/Tauschdatenbank (Titel, Anzahl,	Ja. Tauschpartnerliste mit re-	Tauschkartei Schriftentauschlisten	Selbst entwickelte Datenbank zum Schriften-	

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
Wert, Schätzpreis, Datum für Ein- und Ausgänge) dokumentiert. Die Bibliothek führt aktuelle Schriftentauschlisten, die veröffentlicht werden (z. B. Website, Versand).	gelmäßigen Tauschpartnern vorhanden, ebenso wie aktuelle Schriftentauschlisten.	1 Punkt	tausch vorhanden. 2 Punkte	
17. Pflichtexemplarbibliotheken werden zeitnah bei Erscheinen einer Publikation bedient.	Pflichtexemplarabgabe wird vom Verlag übernommen.	n. a.		Liegt die Forderung eines Standards nicht im Aufgabenbereich der Bibliothek (hier: Pflichtexemplarabgabe), ist der Standard nicht auditierbar.
18. Die Bibliothek legt den Umgang mit Dubletten schriftlich fest.	Ja.	Dublettenliste, schriftliches Konzept vorhanden. 1 Punkt	Selbst entwickelte Datenbank zum Schriftentausch vorhanden. 2 Punkte	
19. Zur formalen und sachlichen Erschließung von Medien liegen schriftlich festgelegte Richtlinien vor (z. B. Anwendung überregional gültiger Regelwerke, Erschließungstiefe, Aufsatzerschließung, Erfassung elektronischer Ressourcen). Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.	Ja.	Schriftliches Konzept vorhanden. 1 Punkt		Einheitliche, verbindliche Richtlinien für die Formal- und Sacherschließung innerhalb einer Institution sind unabdingbar.

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
20. Die Bibliothek verfügt über ein schriftlich fixiertes Konzept zur retrospektiven Katalogisierung ihres Bestandes. Es enthält die jährlich zu erfassenden Titel. Hierzu werden auch Projekte und Fördermöglichkeiten geprüft und dokumentiert, die zusätzliches Personal oder Sachleistungen bereitstellen können.	Da der komplette Bestand katalogisiert ist, findet keine retrospektive Katalogisierung statt. Kein Konzept notwendig.	Sämtliche Bestände sind einheitlich erfasst und nachgewiesen. 2 Punkte		
21. Elektronisch erfasste Bestände (OPAC) werden spätestens bis zum 1. Januar 2009 in einem regionalen oder überregionalen und/oder fachlichen Verbundkatalog zugänglich gemacht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.	Nein. Anschluss an einen Verbund nicht sinnvoll, da rein interne Informationseinrichtung.	n. a. bis Januar 2009. E: Schriftlich begründete Ausnahme formulieren.	Vorbereitungen für einen Verbundbeitritt werden bereits getroffen. n. a. bis Januar 2009.	Standard ist erst ab Januar 2009 auditierbar, da die Forderungen erst dann erfüllt werden müssen.

6.4.4 Dienstleistung				
22. Eine Benutzungsordnung liegt zur Einsichtnahme im Lesesaal aus und/oder steht online zur Verfügung (s. a. Checkliste Benutzungsordnung).	Ja.	Benutzungsordnung. 1 Punkt		

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
23. Die Bibliotheksbenutzung ist kostenfrei. Besondere Dienstleistungen (z. B. Kopien, Fotoaufträge, aufwändige Recherchen) werden in einer schriftlich fixierten und ausliegenden und/oder online zur Verfügung gestellten Kostenverordnung (Gebühren-/Entgeltordnung) geregelt (s. a. Checkliste Kostenverordnung)	Ja.	Geht aus der Benutzungsordnung hervor. 1 Punkt		
24. Die Bibliothek legt ein Konzept zur Fernnutzung vor, das den Bedarf der Kundinnen und Kunden und den Charakter der Sammlung berücksichtigt und Möglichkeiten zum wissenschaftlichen Arbeiten in virtuellen Informationsräumen anbietet.	Nein. Im Rahmen der Aufgaben der Bibliothek nicht sinnvoll/notwendig: die primäre Zielgruppe arbeitet vor Ort, Fernnutzung wird von Kunden nicht nachgefragt/genutzt.	n. a.	Mitarbeit an Digitalisierungsprojekt, Bewusstsein für die Notwendigkeit eines Konzeptes zur Fernnutzung vorhanden, Web-OPAC vorhanden. 1 Punkt.	Standard 24 fordert die Weiterentwicklung zu einer hybriden Bibliothek, d. h. die Bibliothek bietet über ihre Bestände vor Ort hinaus Online-Bestände und -Dienstleistungen an, die von zu Hause aus genutzt werden können. Beispiele: virtuelle Semesterapparate, E-Journals.
25. Die Bibliothek ist für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Trägerinstitution in max. 10	Ja. Die Bibliothek ist für die	Räumliche Gegebenheiten. 2 Punkte		

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
Min. Fußweg vom Arbeitsplatz erreichbar; in der Regelarbeitszeit dieser Zielgruppe ist die Bibliothek immer zugänglich. Für Mitarbeiter an weiter entfernten Standorten steht ein Botendienst zur Verfügung.	primäre Zielgruppe unmittelbar und jederzeit frei zugänglich.			
26. Für andere Angehörige der Trägerinstitution (z. B. Studentinnen und Studenten) und externe Besucherinnen und Besucher ist die Bibliothek mindestens 20 Stunden wöchentlich geöffnet, davon drei Stunden nach 18.00 Uhr oder am Wochenende (Öffnungszeiten = Auskunftszeiten). Die Bibliothek ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar (innerhalb von 10 Minuten zu Fuß ab Haltestelle).	Nein. Die Bibliothek ist nicht öffentlich zugänglich, also gibt es auch keine Öffnungszeiten für Externe (Nutzung nur nach Absprache).	n. a.	Öffnungszeiten für externe Kunden beträgt 17 Stunden und nur 1 Stunde nach 18 Uhr. 0 Punkte	Standard bei rein internen Informationseinrichtungen nicht audiotierbar, siehe Wolfsburg.
27. Die Bibliothek ist während der Öffnungszeiten auch telefonisch erreichbar. Außerhalb der Öffnungszeiten ist ein Anrufbeantworter geschaltet, der das Angebot des Rückrufs spätestens am nächsten Werktag enthält.	Ja. Arbeitszeiten = Auskunftszeiten, Anrufbeantworter vorhanden.	Stichprobe. 1 Punkt		Der Begriff „Werktag“ kann auch durch den Begriff „Arbeitstag“ ersetzt werden.
28. Die Bibliothek legt in Absprache mit der Trägerorganisation die Zugangsberechtigung der jeweiligen Zielgruppen zu den Freihand-	Zugangsberechtigung ist geregelt, keine Magazinbestände vorhanden.	Benutzungsordnung. 1 Punkt		

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
und Magazinbeständen in einem schriftlichen Konzept fest.				
29. Medien aus dem eigenen Bestand werden innerhalb von 1 Stunde bereitgestellt. Medien aus Außenmagazinen werden innerhalb von zwei Werktagen bereitgestellt.	Ja. Medien aus dem eigenen Bestand werden sofort bereitgestellt. Kein Außenmagazin vorhanden.	Gespräch mit Mitarbeitern. 2 Punkte		
30. Die Bibliothek macht definierten Zielgruppen auch Medien und Informationen zugänglich, die sich nicht im eigenen Bestand befinden (z. B. Fernleihe, Dokumentlieferservice). Auf dieses Angebot wird öffentlich hingewiesen (z. B. Intra-/Internet).	Ja. Fernleihe, Dokumentlieferservice.	Bibliothekskonzept. 1 Punkt		
31. Neuerwerbungen werden den Kundinnen und Kunden innerhalb 1 Woche nach Eingang in der Bibliothek zugänglich gemacht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.	Ja. Neuerwerbungen werden meist noch am Tag des Eingangs zur Verfügung gestellt.	Stichproben anhand Rechnungsunterlagen und der Daten im Bibliothekssystem. 2 Punkte	Neuerwerbungen sind bei Bedarf sofort benutzbar, Bereitstellung innerhalb von 1-3 Tagen. 2 Punkte	Nachweis kann durch Rechnungsunterlagen und Inventarisierungsdaten erfolgen.
32. Erwerbungsünsche von Kundinnen und Kunden werden berücksichtigt, sofern diese in das Erwerbungsprofil passen und dem finanziellen Rahmen entsprechen. Die Bibliothek	Ja. Es wird fast ausschließlich auf Kundenwunsch bestellt. Bestellwünsche werden	Nachweis durch Erwerbungs-konzept und durch E-Mail-Verkehr. 2 Punkte	Kundenwünsche werden berücksichtigt und sofort oder innerhalb eines Tages bearbeitet.	Nachweis durch E-Mails, schriftliche Anfragen, Gesprächsnotizen möglich.

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
bearbeitet Bestellwünsche von Kundinnen und Kunden innerhalb von 3 Werktagen.	sofort bearbeitet.		2 Punkte	
33. Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Trägerinstitution sowie für Kundinnen und Kunden mit Leseausweis wird der Zugang zu vorhandenen kostenpflichtigen Fachdatenbanken (Lizenzpflicht) und Informationssystemen garantiert.	Recherche in kostenpflichtigen DB (Zugang zu Dialog) werden von der Bibliothekarin ausgeführt, also indirekter Zugriff.	Demonstration einer Beispielrecherche. 1 Punkt	Nicht auditierbar, da die Trägerinstitution keine kostenpflichtigen Datenbanken wünscht.	
34. Der uneingeschränkte Zugang für alle Kundinnen und Kunden zu kostenlosen Fachdatenbanken wird garantiert.	Ja.	Linkliste „Literaturrecherche“. 1 Punkt		Ein Zugang zu kostenlosen Fachdatenbanken kann z. B. über die Zusammenstellung als Linkliste realisiert werden.
35. Die Bibliothek macht über ihr Internet und/oder Intranet fachlich einschlägige Linksammlungen und digitale Bibliotheken zugänglich (z. B. www.arthistoricum.net , www.artguide.net)	Ja.	Linkliste „Literaturrecherche“. 1 Punkt		
36. Anfragen jeder Form werden innerhalb von 3 Werktagen beantwortet. Der Empfang elekt-	Ja. Anfragen werden sofort/am	Nachweis: E-Mail-Verkehr. 2 Punkte		Um die Erfüllung dieser Standardanforderung

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
ronischer Anfragen wird innerhalb 1 Werktages bestätigt. Kann eine Anfrage nicht innerhalb von 3 Werktagen beantwortet werden, erhält die Kundin/der Kunde einen Zwischenbescheid mit einem Hinweis auf das bisher Bearbeitete und die voraussichtliche Bearbeitungszeit.	selben Tag bearbeitet, es werden Zwischenbescheide erteilt.			zu bewerten, können die Auditoren im Vorfeld des Audits Anfragen an die Bibliothek stellen.
37. Rechercheanfragen werden von bibliothekarischen Fachkräften bearbeitet. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen. Die Kundin/der Kunde erhält neben dem reinen Rechercheergebnis auch vollständige Angaben über die benutzten Quellen.	Ja. Recherchen werden von der Diplombibliothekarin ausgeführt.	Ergibt sich durch die Arbeitsplatzbeschreibung der Bibliothekarin. 1 Punkt		
38. Zur Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz liegt ein schriftliches Konzept vor, das sich an den Zielgruppen orientiert (z. B. Fachinformationsrecherche, Bibliothekseinführung). Es wird öffentlich bekannt gemacht und sieht Veranstaltungen mindestens einmal jährlich vor.	Nein. Im Rahmen der Aufgaben der Bibliothek nicht notwendig und sinnvoll. Jeder neue Mitarbeiter bekommt eine individuelle Einführung.	n. a.		
39. Die Bibliothek verfügt über ein Beschwerdemanagement (Anreiz, Bearbeitung, Auswertung).	Beschwerdemanagement durch persönliches Feedback der ca. 10 Kunden.	Kein Konzept vorhanden. 0 Punkte E: ein Konzept zum Aufbau		Beschwerdemanagement ist die Gesamtheit aller Maßnahmen,

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
		eines Beschwerdemanagements formulieren und umsetzen.		die ein Unternehmen ergreift, wenn ein Kunde eine Beschwerde geäußert hat, um die Zufriedenheit des Kunden wiederherzustellen.

6.4.5 Kommunikation und Marketing				
40. Die Bibliothek hat ein schriftlich fixiertes Konzept zur Darstellung ihrer Leistungen und Angebote für die Trägerinstitution, die Zielgruppen, die nationale und internationale Fachöffentlichkeit und die allgemeine Öffentlichkeit. Es enthält klare Verantwortlichkeiten z. B. für die Planung, Umsetzung und Evaluation von Maßnahmen, Erstellung der Mittel und Medien, der Kontaktarbeit mit Presseorganen, Lobbyarbeit. Auf der Basis seiner Auswertung	Nein.	Kein Konzept vorhanden. 0 Punkte E: Konzept zur Darstellung der Leistungen und Angebote entwickeln.	Es werden vorbildliche Maßnahmen durchgeführt, allerdings gibt es kein schriftliches Konzept. 0 Punkte	Das Beispiel Nürnberg zeigt, dass ohne ein schriftlich fixiertes Konzept keine Punkte vergeben werden können, auch wenn sehr engagierte Maßnahmen durchgeführt werden.

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
wird es jährlich aktualisiert.				
41. Die Angebote der Bibliothek werden in den Medien der Trägerinstitution (Drucksachen, Pressemeldungen, Intranet, Homepage, s. Checkliste Intra- und Internetauftritt) publiziert.	Informationen für die primäre Zielgruppe vorhanden (auf Gruppenlaufwerk), für Externe nicht, da dies nicht dem Auftrag der Bibliothek entspricht. Hinweis auf die Bibliothek auf der Museumswebseite.	1 Punkt	Ja, hervorragende Kommunikation. Presse, Flyer, Ausstellung. 2 Punkte	
42. Im Rahmen einer Befragung erhebt die Bibliothek alle zwei Jahre ihren Bekanntheitsgrad sowie die Kundenbedürfnisse und Wünsche. Die Befragung wird zu zwei unterschiedlichen Zeitpunkten (Jahreszeitenfaktor) mittels einer festgelegten Methode (s. Checkliste Kundenbefragung) durchgeführt. Die Inhalte und Methoden der Befragung sind über einen längeren Zeitpunkt vergleichbar. Die Ergebnisse der Auswertungen werden schriftlich festgehalten und zur Anpassung der Leistungen und Angebote genutzt.	Nein. Nutzerbefragung wird nicht durchgeführt, da die primäre Zielgruppe sehr klein ist (< 10 Personen) und der Bekanntheitsgrad daher 100 % beträgt. Bedürfnisse und Wünsche werden direkt und durch Teilnahme an Besprechungen kommuniziert.	Sitzungsprotokolle. 1 Punkt	Im Jahr 2000 wurde eine Kundenumfrage zuletzt durchgeführt. Für die internen Kunden gibt es eine jährliche Feedbackrunde. 0 Punkte	Ziel des Standards ist eine höhere Kundenorientierung und damit eine Verbesserung des Dienstleistungsangebotes und der Marktdurchdringung.

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
43. Das Image der Bibliothek wird jährlich bei den Kundinnen und Kunden (z. B. anhand eines Polaritätenprofils) und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermittelt. Bei den (Noch-)Nicht-Kundinnen und -Kunden wird das Image durch eine Zufallsauswahl der potenziellen Zielgruppen mit der gleichen Methode ermittelt..	Nein. Wurde bisher nicht ermittelt.	0 Punkte E: Image der Bibliothek mit geeigneten Maßnahmen ermitteln.		Erstellung eines Polaritätenprofils: siehe Checkliste „Image von One-Person-Libraries“ ⁵⁷ , Anhang 6.
44. Die Bibliothek verfügt über ein schriftlich fixiertes mit der Trägerinstitution abgestimmtes Corporate Design aller Mittel und Medien (z. B. Logo, Signet, Schriften, Farben, Formate, Layout, Online-Medien, Leit- und Orientierungssystem, einheitliche Erkennungsmerkmale der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter).	Ja. Die Bibliothek nutzt das Corporate Design der Trägerinstitution.	Vorlage von Dokumenten. 1 Punkt		
45. Die Bibliothek hat ein schriftlich fixiertes Konzept zu Sprachstil und Formulierungen aller Kommunikationsmittel. Darin enthalten sind exemplarische Vorgaben (z. B. Grußfor-	Ja. Die Bibliothek orientiert sich am Konzept der Trägerinstitution.	Vorlage von Dokumenten. 1 Punkt		

⁵⁷ Siehe: <http://www.bib-info.de/komm/opl/pub/check12.pdf>

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
meln, positive und negative Auskünfte, Bestellwünsche, Textbausteine, Stilmuster).				
46. Die Bibliothek erstellt eigene Werbematerialien, mit deren Hilfe sie auf ihre Dienstleistungen und Veranstaltungen aufmerksam macht.	Keine eigenen Werbematerialien notwendig, da interne Mitarbeiter-Bibliothek (< 10 Kunden), keine eigenen Veranstaltungen.	n. a.		Bei begründeter Ausnahme: nicht auditierbar.
47. Die Bibliothek verfügt über einen Presseverteiler und informiert die Medien mittels Pressemitteilungen mindestens 4 mal jährlich über ihre Arbeit. Die Bibliothek erstellt jährlich einen Pressespiegel, der über sie erschienenen Artikel.	Nein. Pressearbeit erledigt eigene Abteilung.	n. a.		Liegt die Forderung eines Standards nicht im Aufgabenbereich der Bibliothek (hier: Pressearbeit), ist der Standard nicht auditierbar.
48. Die Bibliothek informiert die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Trägerinstitution monatlich auf direktem Wege (z. B. Newsletter, Email, Brief) über aktuelle Neuerungen und Neuerwerbungen, Veranstaltungen und Sonderaktionen.	Mitarbeiter nutzen das Neuerwerbungsregal, schriftliche Informationen nicht notwendig. Neuerwerbungen werden durch Gespräche kommuniziert.	Neuerwerbungsregal, Mitarbeitergespräche. 1 Punkt	Neuerungen werden direkt mit den Mitarbeitern kommuniziert, es gibt Informations-Mails und eine Feedback-Runde. 1 Punkt	

Standard

Umsetzung
in Wolfsburg

Nachweis und Bewertung
in Wolfsburg

Nürnberg

Empfehlung /
Erläuterung

6.4.6 Kooperation und Netzwerke

49. Die Bibliothek hat ein schriftliches Konzept zur Kooperation und Kontaktarbeit, das folgende Punkte enthält: inhaltliche Grundsätze der Zusammenarbeit mit Dritten (auch Ausschlüsse), eine Liste der bisherigen und potenziellen Kontaktpartner (z. B. Tauschpartner), Regelungen über die personelle Zuständigkeit der Kontaktarbeit, schriftliche Dokumentation der Ergebnisse der mindestens einmal jährlich hergestellten Kontakte.	Kein Konzept vorhanden.	0 Punkte E: schriftliches Konzept zur Kooperation und Kontaktarbeit entwickeln.		Dieser Standard fordert ein Konzept, das den Grad von sinnvoll angestrebten Kooperationen belegt.
50. Die Bibliothek kooperiert mit ausgewählten Abteilungen der Trägerinstitution (z. B. Museumspädagogik) und Bildungseinrichtungen vor Ort (z. B. Schulen, VHS, FH, Universität), denen mindestens einmal jährlich ein Angebot unterbreitet wird (z. B. Handapparat, Büchertisch, Medienliste, Recherchedienstleistung, Veranstaltung). Diese Kooperationen werden	Die Bibliothek arbeitet mit den relevanten Abteilungen der Trägerinstitution eng zusammen, keine Kooperation mit externen Einrichtungen.	Erstellung von Handapparaten für die Ausstellungsabteilung und die Museumspädagogik, Literaturrecherche für die Museums-lounge. 1 Punkt		

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
schriftlich dokumentiert.				
51. Die Bibliothek arbeitet in mindestens einem fachlichen Netzwerk mit (z. B. lokale, regionale, Arbeitsgemeinschaft und/oder Berufsverband). Sie verfolgt die aktuellen Entwicklungen im Bibliothekswesen (z. B. Fachpublikation, Mailing-Liste) und nimmt an Veranstaltungen (z. B. Kongress, Bibliothekartag, Mitgliederversammlung, Fortbildung) teil. Eigene Beiträge in diesen Netzwerken werden dokumentiert.	Ja. Sehr aktive Mitarbeit und Teilnahme.	Diverse Mitgliedschaften (AKMB, ASpB, BIB, Bi-SON) ⁵⁸ , Teilnahme an Veranstaltungen (AKMB-Herbstfortbildungen, Bibliothekartage), Mitarbeit in der Redaktion der AKMB-news. 2 Punkte		

6.4.7 Personelle Rahmenbedingungen				
52. Die Personalausstattung in Kunst- und Museumsbibliotheken basiert auf nachvollziehbaren und schriftlich dokumentierten Personalbemessungsgrundlagen, die sich am Auftrag der Bibliothek, der Größe des Bestandes, der	Nein. Eine nachvollziehbare und schriftlich dokumentierte Personalbemessungsgrundlage existiert nicht.	0 Punkte E: Formulierung einer schriftlichen Personalbemessungsgrundlage, die sich am Arbeitsauftrag der		

⁵⁸ ASpB: Arbeitsgemeinschaft der Spezialbibliotheken, BIB: Berufsverband Information Bibliothek e.V. , BiSON: Bibliotheksregion Süd-Ost-Niedersachsen

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
Besucherzahl und weiterer inhaltlicher Bemessungsgrundlagen (z. B. geforderte Erschließungstiefe, Sonderaufgaben) orientiert.		Bibliothek orientiert.		
53. Leitende Funktionen werden von hauptamtlich beschäftigten Kräften besetzt.	Leitende Funktion hat der Kustos des Museums.	Organigramm. 1 Punkt		
54. Auf der Basis einer Aufgabenbeschreibung werden in der Personalbemessung auch Aussagen zu den erforderlichen fachlichen Qualifikationen dokumentiert. Bibliothekarische Fachqualifikationen sind unverzichtbar.	Ja.	Arbeitsplatzbeschreibung. 1 Punkt		
55. Für jede Stelle in der Bibliothek gibt es schriftlich fixierte Aufgabenbeschreibungen und Anforderungsprofile. Das Aufgabenprofil erläutert die jeweils zu erbringenden Aufgaben und Leistungen. Das Anforderungsprofil beschreibt die zur Leistungserbringung notwendigen Qualifikationen. Hierzu gehören Qualifikationen, die im Rahmen formalisierter Ausbildungen erworben wurden und fachliche und persönliche Kompetenzen sowie Methodenkompetenzen, die häufig nur durch biografi-	Ja.	Arbeitsplatzbeschreibung. 1 Punkt		

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
sche Erfahrungen erworben werden können (s.a. Krauß-Leichert, Ute: Berufsbild 2000, Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel. – 2., unveränd. Nachdr. – Wiesbaden, 2000).				
56. Für Stellenbesetzungen erstellt die Leitung des bibliothekarischen Fachpersonals Aufga- ben- und Anforderungsprofile und schlägt das Auswahlverfahren vor. Die Bibliotheksleitung hat in allen Personalangelegenheiten die Fachaufsicht.	Aufgaben- und Anforde- rungsprofile wurden schrift- lich formuliert. Der Kustos des Kunstmu- seums hat die Fachauf- sicht.	Bibliothekskonzept. 1 Punkt.		Ggf. belegbar durch zuletzt erfolgte Stellen- ausschreibung.
57. Die bibliothekarischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek beherrschen den Umgang mit den fachlich relevanten Medien - soweit diese in der Einrichtung vorhanden bzw. zugänglich sind (z. B. Zettelkatalog, OPAC, Datenbank, Fachdatenbank, Verbundkatalog, Internet, Suchmaschine, Bestelldienst, alle Arten von Trägern audio-visueller Informatio- nen: CD, CD-ROM, DVD, Videoband, Tonkas- sette). Sie kennen die unterschiedlichen	OPL wird von einer Dip- lombibliothekarin betreut.	Arbeitsplatzbeschreibung, Mitarbeitergespräch. 1 Punkt.		Auditoren werden z. B. Bibliotheksmitarbeiter um Demonstration von Arbeitsprozessen, Bei- spielrecherchen o. ä. bitten.

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
Datenbankstrukturen und -inhalte und beherrschen die Syntax der jeweiligen Retrieval- und Rechtersprache.				
58. Die bibliothekarischen Mitarbeiter der Bibliothek sind mit den allgemein gültigen Regeln bezüglich der Handhabung von Bibliotheks- und Archivgut sowie von zeitgenössischen Medienformen und den optimalen konservatorischen Grundbedingungen (Klima, Lagerung) für alle in der Bibliothek gesammelten Medienarten vertraut. Sie tragen dafür Sorge, dass diese geschaffen und angewendet werden.	Ja. OPL wird von einer Diplombibliothekarin betreut.	Rundgang, Mitarbeitergespräch (Orientierung an der Bewertungsmethode in Nürnberg). 1 Punkt	Dieser Standard wurde in Nürnberg nach einem Rundgang und Mitarbeitergesprächen mit einem Punkt bewertet.	
59. Die bibliothekarischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek sind mit den grundlegenden Bestimmungen des Urheberrechtes vertraut und tragen ihnen in der täglichen Arbeit Rechnung. Einzelheiten werden im jeweiligen Anforderungsprofil beschrieben.	Ja. Problembewusstsein vorhanden; Bibliothekarin informiert sich mithilfe von Fachzeitschriften und über Mailinglisten.	Mitarbeitergespräch. 1 Punkt		
60. Alle bibliothekarischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen mindestens einmal jährlich an einer auf ihre jeweiligen Aufgaben und Qualifikationserfordernisse abgestimmten	Ja. Sehr aktive Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen.	Teilnahme an Herbstfortbildung der AKMB, Bibliothekartagen und weiteren Veranstaltungen.		

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
Fortbildung teil.		2 Punkte		
61. Auszubildende, Praktikantinnen und Praktikanten arbeiten auf der Basis schriftlich geregelter Arbeitsverhältnisse, die Rechte und Pflichten regeln.	Ja. Praktikumsvertrag vorhanden, keine Auszubildenden.	Praktikumsvertrag. 1 Punkt		
62. Für Auszubildende liegt ein schriftlicher Ausbildungsplan vor. Er regelt die Ausbildungsinhalte, Einsatzorte und die jeweils zuständigen Ausbilderinnen und Ausbilder.	Nein. Keine Auszubildenden vorhanden.	n. a.		
63. Für Praktikantinnen und Praktikanten liegt ein schriftlicher Praktikumsplan vor. Er regelt die Arbeits- und Ausbildungsinhalte, Einsatzorte und die jeweils zuständigen Anleitungskräfte.	Ja. Praktikumsplan erläutert Praktikumsinhalt.	Praktikumsplan. 1 Punkt		
64. Für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegen genaue schriftliche Aufgabenbeschreibungen und Anforderungsprofile vor. Die Arbeitsverhältnisse, insbesondere Rechte und Pflichten, sind schriftlich geregelt.	Nein. Es gibt keine ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter.	n. a.		
65. Auszubildende, Praktikantinnen und Praktikanten und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und	Ja. Praktikanten werden von	Praktikumsvertrag. 1 Punkt		

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
Mitarbeiter sind direkt einer hauptamtlichen Fachkraft unterstellt, die für die Anleitung, Überwachung der Aufgabenerfüllung und die Weiterentwicklung der benötigten Qualifikationen zuständig ist.	der Diplombibliothekarin betreut.			

6.4.8 Räumliche Rahmenbedingungen				
66. Grundlage für die räumlichen Rahmenbedingungen ist der DIN-Fachbericht 13 (Bau- und Nutzungsplanung von wissenschaftlichen Bibliotheken). Abweichungen werden schriftlich begründet und dokumentiert. (s. Bau- und Nutzungsplanung von wissenschaftlichen Bibliotheken/Deutsches Institut für Normung/Normenausschuss Bibliotheks- und Dokumentationswesen. – 2., Aufl., 2., aktualis. Nachdr. – Berlin [u.a.]: Beuth, 2002)		Rundgang (Orientierung an der Bewertungsmethode in Nürnberg). 1 Punkt	Die räumlichen Rahmenbedingungen wurden bei einem Rundgang beurteilt; der DIN-Fachbericht wurde nicht konsultiert. 1 Punkt	Standard 66 wurde im Beispielaudit Nürnberg nur mittels Rundgang überprüft. Die Fachgruppe Standards wird für zukünftige Audits ein Tool zur Überprüfung der Anforderungen des DIN-Fachberichts 13 entwickeln müssen.
67. Licht und Klima richten sich nach den kon-		Rundgang (Orientierung an	Kein Altbestand oder	Siehe Erläuterung zu

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
servatorischen Bedingungen gemäß DIN-Fachbericht 13 (max. 200 Lux, 50% Luftfeuchtigkeit, 18°C Temperatur im Magazin; max. 500 Lux, 60% Luftfeuchtigkeit, 23°C Temperatur im Lesesaal). Messgeräte sind aufzustellen und sind von einer definierten Mitarbeiterin/einem definierten Mitarbeiter zu warten (Kontrolle der Messdaten, der Funktionalität und Papierwechsel) und auszuwerten. Diese Mitarbeiterin /dieser Mitarbeiter erstellt bei Handlungsbedarf Vorschläge für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen an die Leitung.		der Bewertungsmethode in Nürnberg). 1 Punkt	Sondermaterialien vorhanden; klimatische Bedingungen angemessen für Neubau (2000). Rundgang, Beobachtung. 1 Punkt	Standard 66. In Nürnberg wurden Messgeräte für Stichproben eingesetzt, das wurde – da kein Altbestand vorhanden – als ausreichend angesehen.
68. Für Spezialbestände (z. B. Rara, Großformate, Sondersammlungen) stehen spezielle Schränke und Regale zur Verfügung. Erfordern Bestände spezielle klimatische Bedingungen (Tonbänder, Rollfilme), so sind diese zu schaffen. (s. a. DIN-Fachbericht 13 ; s. a. http://forum-bestandserhaltung.de ; s. a. Weisser, Andreas: Videokunst im Museum. In: Restaura 8, 12/2006, S. 525–531. Für Langzeitarchivierung von Fotos, Negativen, Audio-	Abgeschlossener Schrank für Künstlerbücher; AV-Medien-Stahlschrank – keine Berücksichtigung der klimatischen Verhältnisse. Langzeitarchivierung findet nicht statt. Bei defekten Beständen erfolgt Ersatzbeschaffung oder das Medium wird ausgesondert.	Rundgang. 1 Punkt	Der Standard wurde als n.a. bewertet, da keine Spezialbestände vorhanden sind.	

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
und Videobändern gilt als optimal: 25 % Luftfeuchtigkeit, Temperatur 8-10° C. Für elektronische/digitale Medien liegen noch keine Richtwerte vor)				
69. Das Bibliothekspersonal wird an allen, die Bibliothek betreffenden räumlichen Planungen beteiligt. Die Beteiligungsform ist schriftlich zu fixieren.		Nicht auditierbar, da in naher Zukunft keine räumlichen Veränderungen vorgesehen sind.	Raumplanung findet im gesamten Team statt. Rundgang, Beobachtung; Bericht zum Neubau. 1 Punkt	Nur wenn räumliche Veränderungen anstehen, kann das Bibliothekspersonal an den Planungen beteiligt werden. Hinweise liefern, wie die Bibliothek bisher bei räumlichen Veränderungen beteiligt war.
70. Die Bibliothek richtet Lese-Arbeitsplätze ein, die Anzahl richtet sich nach dem DIN-Fachbericht. Abweichungen sind schriftlich zu begründen.	Die primäre Zielgruppe arbeitet am eigenen Arbeitsplatz, für die wenigen externen Nutzer kann ein Arbeitsplatz zur Verfügung gestellt werden.	Rundgang. 1 Punkt	Es sind 8-12 Arbeitsplätze für (externe) Kunden vorhanden. Rundgang. 1 Punkt	
71. Die Lese-Arbeitsplätze sind ausgestattet	Ja. Konferenzraum kann	Rundgang.		

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
mit Tisch, Stuhl und Beleuchtung. Die Bibliothek bietet einen Gruppenarbeitsraum.	als Gruppenarbeitsraum genutzt werden.	1 Punkt		
72. Lesesaal und Mitarbeiterräume werden alle 10 Jahre renoviert, das Magazin alle 20 Jahre. Auch der Fußboden wird hierbei berücksichtigt. Qualifiziertes Reinigungspersonal reinigt mindestens einmal wöchentlich die Räume. Magazinräume und Fenster werden zweimal jährlich gereinigt. Buch- und Regalentstaubungen finden einmal jährlich statt.	Keine Renovierung seit 1994, Reinigung täglich, Fenster 1x jährlich, Abstaubung bei Bedarf.	Rundgang. 1 Punkt E: Renovierung		Wichtig ist, dass die räumlichen Bedingungen in Bezug auf Sauberkeit und Gesamtzustand angemessen erscheinen.

6.4.9 Technische Ausstattung				
73. Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin/jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC und Drucker (eigener oder Netzwerkdrucker) mit Internetanschluss	Ja.	Rundgang. 1 Punkt		

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
zur Verfügung.				
74. Jede hauptamtliche Mitarbeiterin/jeder hauptamtliche Mitarbeiter der Bibliothek hat Zugang zu einem Telefonanschluss und eine personalisierte Mailadresse. Die Bibliothek verfügt über mindestens einen internationalen Telefonanschluss.	Ja.	Telefonliste. 1 Punkt		
75. Es gibt eine allgemeine Mailadresse für die Bibliothek.	Nein. Es gibt keine allgemeine Mailadresse, sondern eine personalisierte für die Bibliothek, da OPL.	1 Punkt.		
76. Es steht mindestens 1 Telefaxgerät zur Verfügung.	Ja.	Rundgang. 1 Punkt		
77. Die Bibliothek verfügt über mindestens 2 Kunden-Arbeitsplätze mit PC und einen Multifunktionsarbeitsplatz, ausgestattet mit Steckdose, Internetzugang.	Ja. Die primäre Zielgruppe arbeitet vom eigenen Arbeitsplatz aus. Für Externe kann im Bedarfsfall ein Arbeitsplatz zur Verfügung gestellt werden.	Rundgang. 1 Punkt		
78. Die Bibliothek verfügt über Abspielmöglichkeiten für alle in ihrem Bestand befindlichen	Ja. Die Bibliothek greift auf den Gerätepool der Haus-	Rundgang. 1 Punkt		

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
Medien (z. B. Schallplatte, Audiokassette, Videokassette, CD, DVD).	technik zurück. Die Geräte werden auch von der Haus-technik gewartet.			
79. Es gibt eine Kopiermöglichkeit bzw. die Bibliothek sorgt für eine Reproduktionsmöglichkeit innerhalb 1 Woche.	Ja. Freier Zugang zum Kopierer gewährleistet, Kopien werden sofort angefertigt, keine Wartezeit.	Rundgang (Orientierung an der Bewertung in Nürnberg). 2 Punkte	Frei zugänglicher Kopierer in der Bibliothek, keine Wartezeiten. 2 Punkte	
80. Die Bibliothek ist in das EDV-Konzept der Trägerinstitution eingebunden (z. B. Netzwerk, Firewall, Datensicherung, Updates). Die Zuständigkeit für den technischen Support ist durch Benennung eines Administrators eindeutig festgelegt.	Ja. Die Bibliothek ist in EDV-Konzept eingebunden, Wartungen und Service vorhanden	Demonstration. 1 Punkt	Die Bibliotheksleiterin ist Administratorin. EDV-Konzept umfasst die gesamte Trägerorganisation. 2 Punkte	
81. Erneuerungsintervalle für Geräte sind wie folgt festgelegt: PC und Monitor, Drucker, Scanner, Kopierer, Faxgeräte alle 5 Jahre. Es gibt Wartungs- und Serviceverträge mit Leistungsgarantie für die technischen Geräte, die von der Trägerinstitution gepflegt und bezahlt werden.	Technische Geräte werden bei Bedarf ausgewechselt, Ausstattung aber angemessen, Wartungen und Service vorhanden.	Rundgang. 1 Punkt		Gefordert wird eine angemessene, zeitgemäße Ausstattung. Die Erneuerungsintervalle für technische Geräte müssen nicht streng eingehalten werden.

Standard	Umsetzung in Wolfsburg	Nachweis und Bewertung in Wolfsburg	Nürnberg	Empfehlung / Erläuterung
82. Geltende Vorschriften zur Aufstellung technischer Geräte und Betriebsanleitungen werden eingehalten und liegen zur Einsicht in der Bibliothek aus.	Ja. Betriebsanleitungen liegen bei den jeweiligen Geräten aus.	Rundgang. 1 Punkt		Überprüfung beim Rundgang.
83. Für Verbrauchsmaterialien (z. B. Toner, Papier) gibt es ein Vorratslager, das regelmäßig von der zuständigen Mitarbeiterin/dem zuständigen Mitarbeiter des Hauses aufgefüllt wird.	Ja.	Rundgang. 1 Punkt		Überprüfung beim Rundgang.

6.5 Auswertung des internen Audits im Kunstmuseum Wolfsburg

Nicht auditierbar waren folgende Standards (mit Begründung):

- 5 Standard ist erst ab Januar 2009 auditierbar.
- 14 Im Rahmen der Aufgaben der Bibliothek nicht notwendig und durchführbar.
- 17 Pflichtexemplarabgabe wird vom Verlag übernommen.
- 21 Standard ist erst ab Januar 2009 auditierbar.
- 24 Im Rahmen der Aufgaben der Bibliothek nicht notwendig und sinnvoll.
- 26 Die Bibliothek ist nicht öffentlich zugänglich, also gibt es auch keine Öffnungszeiten für Externe (Nutzung nur nach Absprache).
- 38 Im Rahmen der Aufgaben der Bibliothek nicht notwendig und sinnvoll.
- 46 Keine eigenen Werbemedien notwendig, da interne Informationseinrichtung. Keine eigenen Veranstaltungen.
- 47 Pressearbeit ist Aufgabe der Kommunikationsabteilung.
- 62 Es gibt keine Auszubildenden.
- 64 Es gibt keine ehrenamtlichen Mitarbeiter.
- 69 In naher Zukunft sind keine räumlichen Veränderungen vorgesehen, an deren Planung das Bibliothekspersonal beteiligt werden könnte.

Erfüllt wurden folgende Standards (1 Punkt):

1, 2, 4, 6, 7, 9, 11, 12, 16, 18, 19, 22, 23, 27, 28, 30, 33, 34, 35, 37, 41, 42, 44, 45, 48, 50, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 61, 63, 65, 66, 67, 68, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 80, 81, 82, 83

Folgende Standards wurden übererfüllt (100 % über der Standardanforderung, 2 Punkte, mit Begründung):

- 20 Gesamtbestand katalogisiert, keine retrospektive Erfassung notwendig.
- 25 Die Bibliothek ist für die primäre Zielgruppe unmittelbar und jederzeit frei zugänglich.
- 29 Medien aus dem eigenen Bestand werden sofort bereitgestellt.

- 31 Neuerwerbungen werden i.d.R. noch am Tag des Eingangs zur Verfügung gestellt.
- 32 Es wird fast ausschließlich auf Kundenwunsch bestellt. Bestellwünsche werden sofort bearbeitet.
- 36 Anfragen werden sofort/am selben Tag bearbeitet.
- 51 Diverse Mitgliedschaften (AKMB, ASpB, BIB, BiSON), Teilnahme an Veranstaltungen (AKMB-Herbstfortbildungen, Bibliothekartag), Mitarbeit in der Redaktion der AKMB-news.
- 60 Sehr aktive Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen.
- 79 Freier Zugang zum Kopierer, Kopien werden sofort angefertigt, keine Wartezeit.

Nicht erreicht wurden folgende Standards (mit Begründung):

- 3 Kein Zielkatalog vorhanden.
- 8 Keine Beteiligung an der Finanzplanung der Trägerinstitution.
- 10 Kein eigener Finanzplan für die Bibliothek vorhanden.
- 13 Kein Konzept für die Bestandserhaltung vorhanden.
- 15 Es gibt keine schriftliche Ausnahmebegründung.
- 39 Kein Beschwerdemanagement vorhanden.
- 40 Kein Konzept zur Darstellung der Leistungen und Angebote vorhanden.
- 43 Bisher wurde das Image der Bibliothek nicht ermittelt.
- 49 Es liegt kein schriftliches Konzept zur Kooperation und Kontaktarbeit vor.
- 52 Eine nachvollziehbare und schriftlich dokumentierte Personalbemessungsgrundlage existiert nicht.

Empfehlungen:

- 3 Formulierung eines Zielkataloges.
- 8 Aktive Teilnahme an der Finanzplanung der Trägerorganisation durch eigene Vorlagen.
- 10 Erstellung eines Finanzplans.

- 13 Konzept für die Bestandserhaltung erarbeiten, zum Beispiel für Videos, Künstlerbücher etc.
- 15 Schriftliche Ausnahmebegründung formulieren.
- 39 Konzept zum Aufbau eines Beschwerdemanagements formulieren und umsetzen.
- 40 Konzept zur Darstellung der Leistungen und Angebote entwickeln.
- 43 Image der Bibliothek ermitteln.
- 49 Schriftliches Konzept zur Kooperation und Kontaktarbeit entwickeln.
- 52 Formulierung einer schriftlichen Personalbemessungsgrundlage, die sich am Arbeitsauftrag der Bibliothek orientiert.

Zusammenfassung:

- 12 Standards waren nicht auditierbar
- 52 Standards wurden erfüllt (1 Punkt)
- 9 Standards wurden übererfüllt (2 Punkte)
- 10 Standards wurden nicht erfüllt

Von den zu erreichenden 71 Punkten wurden 70 erreicht. Um ein Zertifikat zu erhalten, muss die Bibliothek des Kunstmuseum Wolfsburg mindestens eine der Empfehlungen umsetzen. Das Audit erfolgte ohne Vorbereitungsphase, d.h. die geforderten schriftlichen Unterlagen und Konzepte waren teilweise bereits vorhanden. Das Ergebnis des internen Audits zeigt also, dass die Bibliothek auf einem hohen Qualitätsniveau arbeitet. Wenn einige der Empfehlungen bezüglich der Formulierung von schriftlichen Konzepten umgesetzt werden, kann die Bibliothek des Kunstmuseum Wolfsburg ein sehr gutes Auditergebnis und damit eine Zertifizierung erreichen.

7 Checklisten zur Auditvorbereitung

Die folgenden Checklisten und die Empfehlungen sollen (ergänzend zu der Tabelle ab Seite 33) die Vorbereitung auf ein internes oder externes Audit erleichtern. Sie ermöglichen es den Mitarbeitern einer zu auditierenden Bibliothek, eine konkretere Vorstellung davon zu entwickeln, was sie während des Audits erwartet und wie sie sich bestmöglich darauf vorbereiten können. Eine gute Vorbereitung hilft der Bibliothek und ihren Mitarbeitern, „entspannt“ an das Audit heranzugehen, sich am Tag des Audits auf das Wesentliche zu konzentrieren und sich so gut wie möglich präsentieren zu können. Die Standards, ihre praktischen Anforderungen und der gesamte Qualitätsmanagementprozess werden dadurch transparenter und greifbarer.

Generell ist bei der Vorbereitung auf ein Audit Folgendes zu beachten:

- Die Vorbereitung auf ein Audit kann sehr gut im Rahmen eines Projektes innerhalb eines Praktikums (z. B. im Rahmen eines FH-Studiums im Fachbereich Bibliothekswesen/Informationsmanagement) durchgeführt werden, wie es bei dem internen Audit in Wolfsburg der Fall war. Dies hilft zum Einen, dem personellen und zeitlichen Aufwand, der mit einer Auditvorbereitung verbunden ist, gerecht zu werden. Und zum Anderen bringt ein Praktikant einen ganz anderen Blickwinkel auf den Arbeitsalltag der zu auditierenden Bibliothek mit. Durch diesen „Blick von Außen“ können ineffiziente Arbeitsabläufe und Routinen besser erkannt und im Dialog mit den Bibliotheksmitarbeitern verbessert werden.
- Während der Vorbereitungsphase und der damit verbundenen intensiven Auseinandersetzung mit den Standards können Verständnisschwierigkeiten auftreten, die direkt mit den Auditoren geklärt werden sollten.
- Es ist sinnvoll, bereits einige Zeit vor dem Audittermin alle erforderlichen Dokumente zu sichten, ggf. zu aktualisieren und in der Reihenfolge der Standards zu ordnen. Am Tag des Audits können die Auditoren die geforderten Nachweise zügiger einsehen und begutachten und damit kann die

Dauer des Audits verkürzt werden. Einige der Dokumente können auch bereits vorab zur Prüfung an die Auditoren weitergeleitet werden, damit sich diese schon im Vorfeld einen Eindruck von der Bibliothek verschaffen und ggf. während des Audits gezielt Fragen stellen können.

- Die geforderten schriftlichen Dokumente sind sicherlich teilweise bereits in vielen Bibliotheken vorhanden (z. B. ein Organigramm, eine Kostenverordnung oder ein Ausbildungsplan). Die Standardanforderungen, für die noch keine schriftliche Unterlage existiert, werden durch die tägliche Arbeitspraxis erfüllt (z. B. wird der Umgang mit Dubletten von allen Bibliotheksmitarbeitern einheitlich gehandhabt), bedürfen aber noch der Schriftform. Diese schriftliche Dokumentation muss nicht umfangreich sein, sondern sollte das Wesentliche klar und in einem angemessenen Detaillierungsgrad darstellen, sodass die Sachverhalte für Außenstehende nachvollziehbar sind.
- Die Forderung einer schriftlichen Dokumentation oder eines Konzeptes „zwingt“ die zu auditierende Bibliothek, sich über bereits bestehende oder zukünftige Arbeitsabläufe, Dienstleitungen, Kooperationen etc. Gedanken zu machen. Dies hilft zum Einen, sich darüber bewusst zu werden, was man bereits erreicht hat und welche Anforderungen noch umgesetzt werden müssen, um die Qualitätsstandards zu erfüllen. Zum Anderen hilft es der Bibliothek weit über das Audit hinaus, in einem Prozess der ständigen Verbesserung vorwärtszukommen und zukünftige Anforderungen rechtzeitig zu erkennen.

Bei den folgenden Checklisten wurde zwischen Standards, die ein schriftliches Dokument fordern, und Standards, die ein Konzept verlangen, unterschieden. Diese Differenzierung erleichtert die gezielte Vorbereitung auf ein Audit, da somit auf die unterschiedlichen Forderungen der Standards individuell eingegangen werden kann.

Viele der Dokumente, die in der Checkliste 1 gefordert werden, sind in den Informationseinrichtungen sicherlich bereits vorhanden und müssen nur aktualisiert werden. Einige der Standardanforderungen stehen in einem Kontext zueinander und können daher gemeinsam durch ein Dokument erfüllt werden. Liegt z. B. ein

Leitbild vor, das Aussagen über die Stellung der Bibliothek innerhalb der Trägerinstitution, die Zielgruppen und die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen oder Bildungseinrichtungen macht, kann dieses eine Dokument als Nachweis für mehrere Standards herangezogen werden.

7.1 Checkliste 1

Folgende Standards fordern ein Dokument:

- 2 Stellung der Bibliothek
 - Welche Stellung nimmt die Bibliothek innerhalb der Trägerinstitution ein? Wo ist dies schriftlich festgehalten? Nachweis z. B. durch ein Organigramm, Stellenplan, Darstellung der Aufbauorganisation.
- 3 Zielkatalog
 - Welche messbaren Ziele will die Bibliothek innerhalb eines bestimmten Zeitraumes wie und mit welchen Mitteln erreichen? Beispiele: Realisierung eines Projektes zur Förderung der Lesekompetenz, Re-Design der Webseite, Erweiterung des E-Journal-Angebotes um fünf Titel. Nachweis z. B. durch Arbeits- /Projektberichte.
- 4 Zielgruppendefinition
 - Wer gehört zu der primären, wer zu der sekundären Zielgruppe? Nachweis kann z. B. durch ein Leitbild oder ein Bibliothekskonzept erfolgen.
- 6 Arbeitszeit außerhalb Öffnungszeiten
 - Wie viele Arbeitsstunden stehen außerhalb der Öffnungszeiten für „Background-Arbeiten“ zur Verfügung? Ein Nachweis kann durch die Öffnungszeiten und die Vorlage von Dienstplänen/schriftlichen Arbeitszeitregelungen erfolgen.
- 7 monatliche Statistik und deren Auswertung
 - Wird eine monatliche/jährliche Statistik geführt? Beispiele: Ausleihstatistik, Anzahl der Fernleihen/Neuerwerbungen/Rechercheanfragen/neuer Nutzer. Wie werden

die Daten erhoben? Werden die erhobenen Daten auf ihre Relevanz überprüft? Welche Auswirkungen haben die Ergebnisse?

- 8 Beteiligung an der Finanzplanung der Trägerinstitution
 - Wie kann sich die Bibliothek aktiv in die Finanzplanung der Trägerinstitution einbringen? Dokumentiert sie dies schriftlich? Nachweis z. B. durch die Vorlage von Grundetatberechnungen, Finanzanträgen.
- 10 bibliotheksinterner Finanzplan
 - Wie verwaltet die Bibliothek ihren Etat? Wer ist dafür verantwortlich? Nachweis durch Vorlage von internen Berechnungen zur Finanzaufteilung
- 12 Regelung der Erwerbungsentscheidung
 - Wer hat das Entscheidungsrecht bei der Erwerbung? Wo ist dies schriftlich festgehalten? Ein Nachweis kann z. B. durch ein Bibliothekskonzept erfolgen, das Aussagen über Zuständigkeitsbereiche trifft.
- 18 Umgang mit Dubletten
 - Wie ist der Umgang mit Dubletten geregelt? Gibt es für alle Mitarbeiter verbindliche Richtlinien? Ein Nachweis kann z. B. über eine Dublettenliste erfolgen.
- 19 Erschließungsrichtlinien
 - Nach welchen Richtlinien wird katalogisiert? Wurden sie schriftlich festgehalten? Nachweis z. B. durch Arbeitsanweisungen, Handreichungen etc.
- 23 Kostenverordnung
 - Welche Dienstleistungen sind für welche Zielgruppe kostenpflichtig? Gibt es Mahngebühren?
- 42 Auswertung der Kundenumfrage
 - Werden Kundenumfragen durchgeführt? Werden die Ergebnisse und deren Auswertung schriftlich festgehalten? Nachweis durch Vorlage einer Umfrage und deren Auswertung.
- 44 schriftlich fixiertes Corporate Design aller Mittel und Medien
 - Verwendet die Bibliothek das CD der Trägerinstitution oder ein eigenes? Wird eine bestimmte Schriftart verwendet? Nachweis z. B. durch Briefköpfe, Visitenkarten, Flyer.

- 50 Kooperation mit ausgewählten Abteilungen der Trägerinstitution und Bildungseinrichtungen vor Ort
- Mit welchen Abteilungen/Bildungseinrichtungen arbeitet die Bibliothek zusammen? Werden diese Kooperationen schriftlich dokumentiert?
- 52 Personalbemessungsgrundlage
- Nach welchen Kriterien und von wem wird die Personalausstattung festgelegt?
- 55 Anforderungsprofil für jede Stelle in der Bibliothek
- Welche Qualifikationen muss ein Bibliotheksmitarbeiter haben, um den Anforderungen seines Arbeitsplatzes gerecht zu werden? Auf welcher Grundlage werden Stellenausschreibungen formuliert?
- 61 Auszubildenden- /Praktikantenvertrag
- Welche Rechte und Pflichten haben Auszubildende und Praktikanten und welche die ausbildende Bibliothek? Nachweis durch Vorlage eines Vertrages
- 62/63 Ausbildungs- bzw. Praktikumsplan
- Wie wird sichergestellt, dass Auszubildende und Praktikanten alle Abteilungen der Bibliothek kennen lernen und dabei fachlich betreut werden? Wo und wie werden Auszubildende und Praktikanten eingesetzt?
- 64 Aufgabenbeschreibungen und Anforderungsprofile für Ehrenamtliche
- Sind in der Bibliothek Ehrenamtliche tätig? Welche Aufgaben übernehmen sie und welche Qualifikation ist dafür notwendig?

7.2 Checkliste 2

Die in der Checkliste 2 enthaltenen Standards fordern die Vorlage eines schriftlichen Konzeptes. Ein Konzept wird definiert als ein „Entwurf, erste Fassung, grober Plan“⁵⁹ oder auch als erste schriftliche Formulierung zur Realisierung eines Vorhabens. Diese Definitionen zeigen, dass ein Konzept knapp und auf das Wesentliche reduziert ist. Neben bereits bestehenden Projekten und angewendeten Ar-

beitsrichtlinien kann ein Konzept auch Überlegungen zu zukünftigen Vorhaben beinhalten. Anders als die in der ersten Checkliste geforderten schriftlichen Dokumente beschreibt ein Konzept also weniger den Ist-Zustand, sondern vielmehr noch zu realisierende Projekte und die Vorüberlegungen dazu. Während eines Audits ist es Aufgabe der Auditoren festzustellen, ob sich die Bibliothek über die in den Standards genannten Sachverhalte nicht nur Gedanken gemacht, sondern diese auch konkretisiert und schriftlich festgehalten hat.

Folgende Standards fordern ein schriftliches Konzept:

- 11 Bestandskonzept/Erwerbungsprofil
 - Nach welchen Grundsätzen erfolgt der Bestandsaufbau? Wie wird dieser mit der Trägerinstitution abgestimmt? Nachweis kann z. B. durch ein Bibliothekskonzept erfolgen
- 13 Bestandserhaltung
 - Wie wird sichergestellt, dass der Bestand erhalten wird? Gibt es Überlegungen zur Konservierung und Restaurierung?
- 14 Digitalisierung der Bestände
 - Werden die Bestände bereits digitalisiert oder gibt es ein Projekt zu dem Thema? Bestehen Kooperationen zur Digitalisierung? Wie sieht die praktische Umsetzung aus (technisch, personell, finanziell)?
- 20 retrospektive Katalogisierung
 - Ist der Bestand bereits retrospektiv erschlossen? Wird retrospektiv katalogisiert? Nach welchen Richtlinien? Von wem wird die retrospektive Katalogisierung durchgeführt? Gibt es dafür Projektmittel oder zusätzliches Personal?
- 24 Fernnutzung des Bibliotheksbestandes
 - Ist es für die Kunden bereits möglich, von zu Hause aus mit den Informationsressourcen der Bibliothek zu arbeiten? Nachweis kann über entsprechende Angebote (z. B. E-Journals, E-Books, Bilddatenbanken) auf der Bibliothekswebseite per Demonstration erfolgen.
- 28 Zugangsberechtigung zu den Medien der Bibliothek

⁵⁹ Duden (2006)

- Haben alle Kundengruppen die gleichen Zugangsberechtigungen zu den Beständen der Bibliothek? Nachweis z. B. durch Bibliotheksordnung.
- 38 Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz
- Gibt es Schulungen zur Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz? Werden für neue Kunden Bibliothekseinführungen angeboten? Bietet die Bibliothekswebseite Hilfe zur OPAC-Recherche? Nachweis z. B. über Veranstaltungsprogramme, Webseite.
- 40 Darstellung der Leistungen und Angebote
- Wie macht die Bibliothek auf ihre Dienstleistungen und Angebote aufmerksam? Von wem werden die Maßnahmen koordiniert und evaluiert? Nachweis z. B. durch Informationsbroschüren, Informationen über die Bibliothek auf der Webseite der Trägerinstitution.
- 45 Sprachstil und Formulierungen aller Kommunikationsmittel
- Wird bei der Kommunikation mit Kunden mit Textbausteinen gearbeitet? Gibt es eine einheitliche Begrüßungsformel für Telefongespräche? Wie werden E-Mails formuliert?
- 49 Kooperation und Kontaktarbeit
- Mit welchen Einrichtungen kooperiert die Bibliothek bzw. möchte sie zukünftig kooperieren? Wer ist dafür zuständig? Wie sieht die Zusammenarbeit inhaltlich aus?

8 Schlussbetrachtungen

Qualitätsmanagementsysteme und Zertifizierungen werden in Bibliotheken zunehmend eingeführt bzw. angestrebt. Es gibt eine Reihe von positiven Beispielen aus der Praxis: neben dem in dieser Arbeit thematisierten Qualitätsmanagementsystem der AKMB haben zahlreiche andere bibliothekarische Arbeitsgemeinschaften, Verbünde und Kooperationen, aber auch einzelne Bibliotheken Qualitätsmanagement in ihrer Institution implementiert oder diese zertifizieren lassen.

Zum Beispiel haben sich sechs öffentliche Bibliotheken aus den Regierungsbezirken Düsseldorf und Köln zu einem Qualitätsmanagement-Verbund zusammengeschlossen und im Februar 2006 nach der EN ISO 9001:2000 durch die TÜV SÜD Management Service GmbH München zertifizieren lassen.⁶⁰ Ein weiteres positives Beispiel ist die Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung in Bonn, die im Juni 2007 von der European Foundation for Quality Management (EFQM) mit dem Zertifikat „Committed to Excellence“ ausgezeichnet wurde.⁶¹ Bei beiden Praxisbeispielen erfolgte die Zertifizierung durch eine externe, bibliotheksferme Institution. Das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB entstand als Projekt innerhalb einer fachlichen Arbeitsgruppe mit direktem Bezug zur bibliothekarischen Praxis, da alle Teilnehmer in Bibliotheken oder Informationseinrichtungen tätig sind. Die Formulierung von Qualitätsstandards und die Entwicklung eines umfassenden Qualitätsmanagementverfahrens (Ausbildung von Auditoren, Zertifizierung etc.) durch eine bibliothekarische Arbeitsgemeinschaft ist im deutschen Bibliothekswesen bisher einmalig. Besonders bemerkenswert ist es, dass die Formulierung von Qualitätsstandards ausgerechnet im Bereich der Kunst- und Museumsbibliotheken gelungen ist, der sich sehr vielfältig und heterogen gestaltet.

Die AKMB-Fachgruppe Standards hat bisher viel erreicht: die Einigung auf einen Katalog von 83 Qualitätsstandards, die Entwicklung eines Qualitätsmanagementverfahrens, die Ausbildung von 9 Auditoren, die Einrichtung einer Zertifizierungsstelle und die erfolgreiche Auditierung und Zertifizierung der Bibliothek des Insti-

⁶⁰ Müller-Jerina (2007), S. 204 ff.

⁶¹ Gries (2007), S. 3 ff.

tuts für moderne Kunst in Nürnberg. In Zukunft muss noch geklärt werden, wie das Projekt langfristig finanziert werden kann. Ein Audit ist für die Bibliotheken zwar nicht kostenlos (derzeit liegen die Kosten bei 900 €), aber ob diese Einnahmen dauerhaft die laufenden Kosten decken können, bleibt abzuwarten. Eine weitere Aufgabe, die die Fachgruppe Standards zukünftig zu bewältigen hat, ist eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit. Bisher sind die Reaktionen aus dem Bereich der Kunst- und Museumsbibliotheken und der Fachöffentlichkeit eher zurückhaltend.

Bibliotheken können durch die Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems ihre Bereitschaft und Fähigkeit zu einem dienstleistungs- und kundenorientierten Handeln demonstrieren. Eine Zertifizierung wirkt sich nicht nur für die Bibliothek selbst, sondern auch für die Trägerinstitution imagefördernd und vertrauensbildend aus. Durch das ständig wachsende Angebot an digitalen Bibliotheken ist es möglich, die Informations- und Dienstleistungsangebote von Informationseinrichtungen weltweit zu vergleichen. Besonders in Hinblick auf diese Weiterentwicklung ist es notwendig, das professionelle Qualitätsniveau und den Mehrwert von Bibliotheken zu verdeutlichen. „Nur wenn es den verantwortlichen Bibliothekaren gelingt, die Leistungen der Bibliothek im Medien- und Informationsbereich in Korrelation zum gesellschaftlichen Nutzen zu bringen und sich den Herausforderungen von Wissenschaft und Kultur mit modernem Management zu stellen, ist die Zukunft der Bibliotheken gesichert.“⁶²

⁶² Berufsbild 2000 (1998), S. 25

9 Literaturverzeichnis

Literatur

Bales (1976)

Bales, Robert F.: Interaction Process Analysis : a method for the study of small groups / Robert F. Bales. – Chicago [u.a.] : University of Chicago Press, 1976. – XI
ISBN 0-226-03618-9

Berufsbild 2000 (1998)

Berufsbild 2000: Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel / erarbeitet von der AG
Gemeinsames Berufsbild d. BDB unter Ltg. von Ute Krauß-Leichert. –
Berlin : BDB, 1998.
ISBN 3-87068-589-1

Bibliotheken `93 (1994)

Bibliotheken `93: Strukturen, Aufgaben, Positionen / Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände (Hrsg.). – Berlin [u.a.] : Dt. Bibliotheksinst., 1994
ISBN 3-87068-445-3

Bibliothek 2007 (2004)

Bibliothek 2007 : Strategiekonzept / Bertelsmann-Stiftung ; Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (Hrsg.). – 2. Aufl. – Gütersloh : Verl. Bertelsmann-Stiftung, 2004
ISBN 3-89204-703-0

Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland (2006)

Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland : eine Einführung / Engelbert Plassmann, Hermann Rösch, Jürgen Seefeldt und Konrad Umlauf. - Wiesbaden : Harrassowitz, 2006
ISBN 978-3-447-05230-6

Duden (2006)

Duden - die deutsche Rechtschreibung / hrsg. von der Dudenred. [Red. Bearb.: Werner Scholze-Stubenrecht ...]. – 24., völlig neu bearb. und erw. Aufl. – Mannheim [u.a.] : Dudenverl., 2006
ISBN 978-3-411-04014-8

Ebel (2003)

Ebel, Bernd: Qualitätsmanagement : Konzepte des Qualitätsmanagements ; Organisation und Führung ; Ressourcenmanagement und Wertschöpfung / Bernd Ebel. – 2., stark überarb. Aufl. - Herne : Verl. Neue Wirtschafts-Briefe, 2003.
ISBN 3-482-51432-1

Fernengel (2004)

Fernengel, Birgit: Die Zukunft gestalten – Kunst und Museumsbibliotheken in Zeiten knapper Kassen / Birgit Fernengel.
In: AKMB-news, 1 / 2004, Jahrgang 10, S. 52–54

Gries (2007)

Gries, Rainer: Qualitätsmanagement und Bibliotheken : Chancen nutzen / Rainer Gries.
In: AKMB-news, 2 / 2007, Jahrgang 13, S. 3–7

Müller-Jerina (2007)

Müller-Jerina, Alwin: Vom Qualitätsmanagement zur Zertifizierung : Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit / Alwin Müller-Jerina.
In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie . – Frankfurt, M. : Klostermann, 2007, S. 204–216

EN ISO 19011:2002 (2002)

Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementverfahren (EN ISO 19011:2002)
In: Qualitätsmanagement-Verfahren : Normen. - 4. Aufl. - Berlin [u.a.] : Beuth, 2003. - XI, 354 S. : graph. Darst. – (DIN-Taschenbuch ; 226)
ISBN 3-410-15607-0

Rubin (2007)

Rubin : Institut für Moderne Kunst Nürnberg 1967–2007; [anlässlich der Ausstellung "Rubin – Institut für Moderne Kunst Nürnberg 1967–2007" im Neuen Museum – Staatliches Museum für Kunst und Design in Nürnberg vom 17.10. bis 18.11.2007] / Manfred Rothenberger in Zusammenarbeit mit Anke Schlecht. [Texte: Esther Kiener ...]. – Nürnberg : Verlag für Moderne Kunst, 2007. - [24] Bl., 206 S. : zahlr. Ill.
ISBN 978-3-939738-78-7

Zangl (2007 a)

Zangl, Martin: Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken / Martin Zangl.
In: AKMB-news: 1 / 2007, Jahrgang 13, S. 52–55

Zangl (2007 b)

Zangl, Martin: Qualitätsstandards für Bibliotheken und Informationseinrichtungen / Martin Zangl.

In: Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen : Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare / Hrsg.: Hans-Christoph Hobohm; Konrad Umlauf. – Hamburg : Dashöfer, 2002- . – Losebl.-Ausg. – Stand: November 2007
ISBN 3-931832-46-5 (Grundw.)

Zangl (2007 c)

Zangl, Martin: Das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB / Präsentation von Martin Zangl auf dem Auditorenworkshop in Nürnberg am 30.11.2007

Protokoll der 10. Mitgliederversammlung der AKMB am 23. März 2004 in Düsseldorf

Protokoll der Arbeitssitzung der Fachgruppe Standards am 12.07.2004 in Berlin

Links

Letztes Abrufdatum aller Links: 15.02.2008

Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (@)
Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken – Homepage
URL: <http://www.akmb.de/web/html/wir/wir.html>

Berufsverband Bibliothek Information (@)
Berufsverband Bibliothek Information – Homepage
URL: <http://www.bib-info.de/komm/opl/pub/check12.pdf>

Bibliothek und Information Deutschland (@)
Bibliothek und Information Deutschland – Homepage
URL: <http://www.bideutschland.de/deutsch/taetigkeiten/home>

Bundesgesetzblatt online(@)
Bundesgesetzblatt – Homepage
URL: <http://www.bgbl.de/>

Institut für moderne Kunst Nürnberg (@)
Institut für moderne Kunst Nürnberg – Homepage
URL: <http://www2.kubiss.de/~phpk134/Start/index.php?id=5>

10 Abbildungsverzeichnis:

Abb. 1: Entwicklung der AKMB-Standards	Seite 5
Abb. 2: Auditverfahren	Seite 22
Abb. 3: Qualifikationsfaktoren für Auditoren	Seite 27

11 Inhaltsverzeichnis Anhang:

- 1) Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken (Version 1.0)
- 2) Qualitätsmanagement in Kunst- und Museumsbibliotheken
- 3) Auditfragenliste
- 4) Auditbericht
- 5) Rechtliche Vorgaben zur Barrierefreiheit
- 6) Checkliste „Image von One-Person Libraries“
- 7) Beobachtungsschema nach Robert F. Bales



ARBEITSGEMEINSCHAFT
DER KUNST- UND MUSEUMSBIBLIOTHEKEN

Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

**Version 1.0
(Stand: 25.09.2007)**

Inhalt:

Einführung	Seite 3
Standards	
Ziele und Zielgruppen, Organisation	Seite 6
Finanzen	Seite 7
Bestand	Seite 7
Dienstleistung	Seite 9
Kommunikation und Marketing	Seite 10
Kooperation und Netzwerke	Seite 12
Personelle Rahmenbedingungen	Seite 12
Räumliche Rahmenbedingungen	Seite 14
Technische Ausstattung	Seite 15
Checklisten	
Benutzungsordnung	Seite 17
Kostenverordnung	Seite 18
Kundenbefragung	Seite 19
Intra- und Internetauftritt	Seite 20
Mitarbeiter bei der Entwicklung der Standards	Seite 21

Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

Einführung:

Deutschland verfügt über ein großes Netz von Museumsbibliotheken und überregional bedeutenden Kunstbibliotheken. Das „Sammeln, Bewahren, Forschen und Vermitteln“ ist allen Museen und wissenschaftlichen Bibliotheken als Kernaufgabe gemeinsam. Ebenso groß wie die Anzahl ist auch die Verschiedenheit der Einrichtungen, die diese Aufgabe erfüllen. So spiegeln sich in den Angeboten und Dienstleistungen, den finanziellen und personellen Ausstattungen die historischen Hintergründe der Institutionen und ihre unterschiedlichen Trägerschaften wider. Eine zentrale Instanz, wie der Deutsche Museumsbund oder der International Council of Museums (ICOM), gibt es für den Bereich der Kunst- und Museumsbibliotheken nicht.

1995 wurde aus einem Kreis deutscher Kunst- und Museumsbibliotheken die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken gegründet (AKMB). Sie hat sich neben der Gruppe der sieben führenden öffentlich geförderten deutschen Kunstbibliotheken (Arbeitsgemeinschaft der Kunstbibliotheken, AKB) etabliert und widmet sich der Selbsthilfe für ihre Mitglieder durch Fachgruppenarbeit und Fortbildungen. Im Rahmen der AKMB konstituierte sich 2004 die „Fachgruppe Standards“, die im März 2007 auf dem Leipziger Bibliothekskongress eine erste Fassung der „Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken“ veröffentlichte.

Nach einer anschließenden Diskussionphase liegt nun eine überarbeitete Version 1.0 vor, anhand derer der nächste Projektschritt, die Einführung eines Qualitätsmanagementverfahrens realisiert wird.

Was sind Standards?

Standards sind eine Möglichkeit, die Bibliotheksarbeit und –dienstleistungen auch Fachfremden transparent zu machen. Sie formulieren sowohl die von außen an die Institution herangetragenen Anforderungen als auch das selbst gesetzte Qualitätsniveau. Sie beschreiben Mindestanforderungen z. B. zu inhaltlichen Aufgaben und Zielen, Methoden und Angebotsformen, organisatorischen Rahmenbedingungen oder Qualifikation des Personals.

Zwei entscheidende Kriterien liegen allen Standards zugrunde: Messbarkeit und Prüfbarkeit. Nur messbare Standards schaffen konkrete Klarheit und können intern wie extern geprüft werden. Klassische Indikatoren sind Menge, Zeit, Kosten und qualitative Anforderungen.

Warum Standards?

Kunst- und Museumsbibliotheken verspüren in Zeiten knapper werdender finanzieller und personeller Ressourcen wachsenden Druck, ihre Existenz zu rechtfertigen. Bibliothekarinnen und Bibliothekare stellen fest, dass selbst Trägerinstitutionen erschreckend geringe Kenntnisse von den Leistungen und Potenzialen ihrer Bibliotheken haben. Unter Sparzwängen werden Mittel und Personal von Bibliotheken oft noch vor anderen Abteilungen zur Einsparung vorgeschlagen. Externe Unternehmensberatungen und politische Entscheidungsträger empfehlen Schließungen von Bibliotheken, ohne sich mit deren Aufgaben und Leistungen innerhalb der Institution und für die allgemeine Öffentlichkeit beschäftigt zu haben.

Das Anliegen der Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken ist deshalb, die Bibliothek als unerlässliche Ressource für Forschung, Lehre und Studium zu beschreiben und als kompetenten Dienstleister darzustellen.

Die Fachkompetenzen der Mitarbeiterinnen und –mitarbeiter bei der Vermittlung, Erwerbung, Erschließung und Bereitstellung von Informationen haben einen hohen Nutzen für die Trägerinstitution. Bibliotheken unterstützen nicht nur, sie machen Forschung, Lehre und Studium erst möglich!

Mit den Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken soll auch aufgezeigt werden, daß Bibliotheken und Mediensammlungen ihre Funktion als Manager der Informations- und Kommunikationsprozesse der jeweiligen Zielgruppe und Institution fortentwickeln, indem sie Informationen im weitesten Sinne des Wortes – also mediale Inhalte unabhängig von ihrer Repräsentation – nicht nur gezielt beschaffen und erschließen, sondern aufbereiten, vermitteln, mit den Aufgaben der Trägerinstitution vernetzen und die Medien- und Informationskompetenz ihrer Zielgruppe stärken.

Was tun mit den Standards? - Qualitätssicherungsverfahren

„Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken“ sind die Grundlage für die Implementierung eines Qualitätssicherungsverfahrens. Ein Zertifizierungsverfahren durch das Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaften der Humboldt-Universität zu Berlin gibt allen Kunst- und Museumsbibliotheken die Möglichkeit, sich auf freiwilliger Basis im Rahmen eines Audits einer Analyse ihrer Einrichtung zu unterziehen. Je zwei ausgebildete Auditoren – das sind Kolleginnen und Kollegen aus dem Bereich Kunst- und Museumsbibliotheken – prüfen vor Ort die Anwendung der Standards und erfolgreich auditierte Bibliotheken erwerben ein zeitlich begrenztes Zertifikat, das den hohen Leistungsstand der Einrichtung belegt.

Von einer Bibliothek, die sich mit Qualitätssicherung beschäftigt, profitiert auch die Trägerinstitution. Bereits die Auseinandersetzung mit Standards, die Anwendung und das Auditverfahren machen einen Prozess des Qualitätsmanagements aus, der auch bei fachfremden Evaluationen nicht übergangen werden kann. Ein Zertifikat, welches die Bibliothek einer Trägerinstitution erhalten hat, ist auch Qualitätsmerkmal der Trägerinstitution, mit dem sie sich profilieren und als Alleinstellungsmerkmal öffentlich präsentieren kann.

Mit der Veröffentlichung der „Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken, Version 1.0“ hofft die AKMB auf weitere konstruktive Diskussionen, Vorschläge zur Erweiterung, Anregungen für neue Themen und nicht zuletzt auf reges Interesse an dem Angebot der Zertifizierung.

Für die „Fachgruppe Standards“ und den Vorstand der AKMB, September 2007
Martin Zangl

Ziele und Zielgruppen, Organisation

1. Die Bibliothek dient der Informations- und Literaturversorgung der Trägerinstitution und ist, wenn es den Zielen der Trägerinstitution entspricht, darüber hinaus öffentlich zugänglich.
2. Die Bibliothek ist eine Abteilung innerhalb der übergeordneten Institution, die nach bibliothekarischen Grundsätzen (Fachpersonal, Regelwerke usw.) geführt und organisiert wird.
Ihre Stellung ist im Organigramm und Geschäftsverteilungsplan verbindlich geregelt und schriftlich festgehalten.
3. Die Bibliothek benennt schriftlich und in Abstimmung mit der Trägerorganisation messbare Ziele ihrer Arbeit (z. B. Bestandsaufbau, Unterstützung von Forschung und Lehre, von Ausstellungen, Anzahl der zu erfassenden bibliothekarischen Datensätze, Zeitaufwand für die Medienbearbeitung, Erweiterung der Informationsdienstleistungen.) Diese werden in einem Zielkatalog schriftlich festgelegt. Einmal jährlich wird die Zielerreichung ausgewertet, und es werden für das folgende Jahr neue Ziele schriftlich definiert.
4. Die Bibliothek benennt schriftlich ihre primären und sekundären Zielgruppen (z. B. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Trägerinstitution, Professorinnen und Professoren, Kustodinnen und Kustoden, Volontärinnen und Volontäre, Museumspädagoginnen und -pädagogen, Honorarkräfte, Restauratorinnen und Restauratoren, Werkstattmitarbeiterinnen und -mitarbeiter, Studentinnen und Studenten, interessierte Bürgerinnen und Bürger).
5. Die gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich der Barrierefreiheit in den Bereichen Bau und Verkehr und Informationstechnik sind bis 01. Januar 2009 zu realisieren. (s. Bundesgesetzblatt 2002, Teil I, Nr. 28, S. 1467, §4, §8, § 11)
6. Für die Organisation und fachbibliothekarische Aufgaben steht ein von der Bibliothek schriftlich festzulegender Anteil der Wochenarbeitszeit als Arbeitsstunden außerhalb der Öffnungszeiten zur Verfügung. (dabei Öffnungszeit = Auskunftszeit)

7. Die Bibliothek führt eine monatliche Statistik über die für sie relevanten Daten (z. B. Anzahl der Kundinnen und Kunden, sortiert nach Zielgruppen, Anzahl der entliehenen / benutzten Medien, Zugriffe auf ihre Intra- / Internetseiten).

Die Auswahl der zu erhebenden Daten wird jährlich angepasst. Die Daten werden jährlich ausgewertet und zur Anpassung des Angebots genutzt.

Die Ergebnisse der Auswertung werden schriftlich festgehalten. Eine schriftlich festgelegte Auswahl der erhobenen Daten wird regelmäßig an die Deutsche Bibliotheksstatistik übermittelt.

Finanzen

8. Die Bibliothek beteiligt sich an der Finanzplanung der Trägerinstitution mit eigenen Vorlagen. Diese Vorlagen und das Ergebnis der Verhandlungen mit der Trägerinstitution werden schriftlich dokumentiert.
9. Die Bibliothek ist institutionell im Haushalt der Trägerinstitution ausgewiesen und erhält bis zum 01.03. eines jeden Jahres festgelegte Etats.
10. Die Bibliothek erstellt für ihren Etat in jedem Haushaltsjahr einen Finanzplan, aus dem die unterschiedlichen Einnahme- und Ausgabenarten zu erkennen sind (z. B. Erwerb von Medien wie Zeitschriften, Monographien, Lizenzen für Datenbanken, Schriftentausch, Arbeitsmaterialien und Sachmittel, Mittel für Ausstellungen und Veranstaltungen).

Bestand

11. Die Bibliothek verfügt über ein Bestandskonzept / Erwerbungsprofil, das die Grundsätze des Bestandsaufbaus festlegt und mit den Zielen der Trägerinstitution abgestimmt ist (z. B. Beschreibung der Sammelgebiete, thematisch, zeitlich und geographisch, Medienarten, elektronische Ressourcen und Informationssysteme, Sonderbestände, Sondersammlungen, Geschenke, Tausch- und Belegexemplare).
Das Erwerbungsprofil wird alle drei Jahre überprüft und angepasst.
12. Die Bibliothek legt in Absprache mit der Trägerinstitution fest, wer die Erwerbsentscheidungen trifft und legt dies schriftlich nieder (z. B. Letztentscheidungsrecht, Mitwirkungsrecht, Entscheidungsrechte und -pflichten in Konfliktfällen).

13. Für die Bestandserhaltung liegt ein schriftliches Konzept vor (z. B. gefährdete Bestände, Beschreibung der Freihand- und Magazinräume aus konservatorischer Sicht, Problemlösungen, Notfallplanung). (s. a. Internetseite <http://forum-bestandserhaltung.de> mit Literatur, Checklisten, Dienstleistern)
14. Die Bibliothek entwickelt ein lang-, mittel- und kurzfristig umsetzbares Konzept zur Digitalisierung ihrer Bestände, das schriftlich festgehalten und jährlich angepasst wird. Dabei werden auch bestehende Digitalisierungsprojekte der Trägerinstitution, anderer Bibliotheken und anderer Institutionen der Informationsbranche genutzt. Hierzu werden auch Projekte und Fördermöglichkeiten geprüft und dokumentiert, die zusätzliches Personal oder Sachleistungen bereitstellen können
15. Der Bibliotheksbestand wird in regelmäßigen Abständen (mindestens alle 5 Jahre) einer Revision unterzogen. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen (z. B. OPL mit großem Bestand).
16. Der Schriftentausch wird anhand einer Tauschkartei/Tauschdatenbank (Titel, Anzahl, Wert, Schätzpreis, Datum für Ein- und Ausgänge) dokumentiert. Die Bibliothek führt aktuelle Schriftentauschlisten, die veröffentlicht werden (z. B. Website, Versand).
17. Pflichtexemplarbibliotheken werden zeitnah bei Erscheinen einer Publikation bedient.
18. Die Bibliothek legt den Umgang mit Dubletten schriftlich fest.
19. Zur formalen und sachlichen Erschließung von Medien liegen schriftlich festgelegte Richtlinien vor (z. B. Anwendung überregional gültiger Regelwerke, Erschließungstiefe, Aufsatzerschließung, Erfassung elektronischer Ressourcen). Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.
20. Die Bibliothek verfügt über ein schriftlich fixiertes Konzept zur retrospektiven Katalogisierung ihres Bestandes. Es enthält die jährlich zu erfassenden Titel. Hierzu werden auch Projekte und Fördermöglichkeiten geprüft und dokumentiert, die zusätzliches Personal oder Sachleistungen bereitstellen können.
21. Elektronisch erfasste Bestände (OPAC) werden spätestens bis zum 1. Januar 2009 in einem regionalen oder überregionalen und / oder fachlichen Verbundkatalog zugänglich gemacht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.

Dienstleistung

22. Eine Benutzungsordnung liegt zur Einsichtnahme im Lesesaal aus und/oder steht online zur Verfügung (s. a. Checkliste Benutzungsordnung, Anhang 1).
23. Die Bibliotheksbenutzung ist kostenfrei. Besondere Dienstleistungen (z. B. Kopien, Fotoaufträge, aufwändige Recherchen) werden in einer schriftlich fixierten und ausliegenden und/oder online zur Verfügung gestellten Kostenverordnung (Gebühren- / Entgeldordnung) geregelt (s. a. Checkliste Kostenverordnung, Anhang 2)
24. Die Bibliothek legt ein Konzept zur Fernnutzung vor, das den Bedarf der Kundinnen und Kunden und den Charakter der Sammlung berücksichtigt und Möglichkeiten zum wissenschaftlichen Arbeiten in virtuellen Informationsräumen anbietet.
25. Die Bibliothek ist für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Trägerinstitution in max. 10 Minuten Fußweg vom Arbeitsplatz erreichbar; in der Regelarbeitszeit dieser Zielgruppe ist die Bibliothek immer zugänglich.
Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an weiter entfernten Standorten steht ein Botendienst zur Verfügung.
26. Für andere Angehörige der Trägerinstitution (z. B. Studentinnen und Studenten) und externe Besucherinnen und Besucher ist die Bibliothek mindestens 20 Stunden wöchentlich geöffnet, davon drei Stunden nach 18.00 Uhr oder am Wochenende (Öffnungszeiten = Auskunftszeiten). Die Bibliothek ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar (innerhalb von 10 Minuten zu Fuß ab Haltestelle).
27. Die Bibliothek ist während der Öffnungszeiten auch telefonisch erreichbar. Außerhalb der Öffnungszeiten ist ein Anrufbeantworter geschaltet, der das Angebot des Rückrufs spätestens am nächsten Werktag enthält.
28. Die Bibliothek legt in Absprache mit der Trägerorganisation die Zugangsberechtigung der jeweiligen Zielgruppen zu den Freihand- und Magazinbeständen in einem schriftlichen Konzept fest.
29. Medien aus dem eigenen Bestand werden innerhalb von 1 Stunde bereitgestellt. Medien aus Außenmagazinen werden innerhalb von zwei Werktagen bereitgestellt.
30. Die Bibliothek macht definierten Zielgruppen auch Medien und Informationen zugänglich, die sich nicht im eigenen Bestand befinden (z. B. Fernleihe, Dokumentlieferservice).
Auf dieses Angebot wird öffentlich hingewiesen (z. B. Intra- / Internet).
31. Neuerwerbungen werden den Kundinnen und Kunden innerhalb 1 Woche nach Eingang in der Bibliothek zugänglich gemacht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.

32. Erwerbungsünsche von Kundinnen und Kunden werden berücksichtigt, sofern diese in das Erwerbungsprofil passen und dem finanziellen Rahmen entsprechen.
Die Bibliothek bearbeitet Bestellünsche von Kundinnen und Kunden innerhalb von 3 Werktagen.
33. Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Trägerinstitution sowie für Kundinnen und Kunden mit Leseausweis wird der Zugang zu vorhandenen kostenpflichtigen Fachdatenbanken (Lizenzpflicht) und Informationssystemen garantiert.
34. Der uneingeschränkte Zugang für alle Kundinnen und Kunden zu kostenlosen Fachdatenbanken wird garantiert.
35. Die Bibliothek macht über ihr Internet und/oder Intranet fachlich einschlägige Linksammlungen und digitale Bibliotheken zugänglich (z.B. www.arthistoricum.net, www.artguide.net)
36. Anfragen jeder Form werden innerhalb von 3 Werktagen beantwortet. Der Empfang elektronischer Anfragen wird innerhalb 1 Werktages bestätigt. Kann eine Anfrage nicht innerhalb von 3 Werktagen beantwortet werden, erhält die Kundin / der Kunde einen Zwischenbescheid mit einem Hinweis auf das bisher Bearbeitete und die voraussichtliche Bearbeitungszeit.
37. Rechercheanfragen werden von bibliothekarischen Fachkräften bearbeitet. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.
Die Kundin / der Kunde erhält neben dem reinen Rechercheergebnis auch vollständige Angaben über die benutzten Quellen.
38. Zur Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz liegt ein schriftliches Konzept vor, das sich an den Zielgruppen orientiert (z. B. Fachinformationsrecherche, Bibliothekseinführung).
Es wird öffentlich bekannt gemacht und sieht Veranstaltungen mindestens einmal jährlich vor.
39. Die Bibliothek verfügt über ein Beschwerdemanagement (Anreiz, Bearbeitung, Auswertung).

Kommunikation und Marketing

40. Die Bibliothek hat ein schriftlich fixiertes Konzept zur Darstellung ihrer Leistungen und Angebote für die Trägerinstitution, die Zielgruppen, die nationale und internationale Fachöffentlichkeit und die allgemeine Öffentlichkeit.

Es enthält klare Verantwortlichkeiten z. B. für die Planung, Umsetzung und Evaluation von Maßnahmen, Erstellung der Mittel und Medien, der Kontaktarbeit mit Presseorganen, Lobbyarbeit. Auf der Basis seiner Auswertung wird es jährlich aktualisiert.

41. Die Angebote der Bibliothek werden in den Medien der Trägerinstitution (Drucksachen, Pressemeldungen, Intranet, Homepage, s. Checkliste Intra- und Internetauftritt) publiziert.

42. Im Rahmen einer Befragung erhebt die Bibliothek alle zwei Jahre ihren Bekanntheitsgrad sowie die Kundenbedürfnisse und Wünsche.

Die Befragung wird zu zwei unterschiedlichen Zeitpunkten (Jahreszeitenfaktor) mittels einer festgelegten Methode (s. Checkliste Kundenbefragung, Anhang 3) durchgeführt.

Die Inhalte und Methoden der Befragung sind über einen längeren Zeitpunkt vergleichbar.

Die Ergebnisse der Auswertungen werden schriftlich festgehalten und zur Anpassung der Leistungen und Angebote genutzt.

43. Das Image der Bibliothek wird jährlich bei den Kundinnen und Kunden (z. B. anhand eines Polaritätenprofils) und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermittelt.

Bei den (Noch-)Nicht-Kundinnen und –Kunden wird das Image durch eine Zufallsauswahl der potenziellen Zielgruppen mit der gleichen Methode ermittelt.

44. Die Bibliothek verfügt über ein schriftlich fixiertes mit der Trägerinstitution abgestimmtes Corporate Design aller Mittel und Medien (z. B. Logo, Signet, Schriften, Farben, Formate, Layout, Online-Medien, Leit- und Orientierungssystem, einheitliche Erkennungsmerkmale der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter).

45. Die Bibliothek hat ein schriftlich fixiertes Konzept zu Sprachstil und Formulierungen aller Kommunikationsmittel. Darin enthalten sind exemplarische Vorgaben (z. B. Grußformeln, positive und negative Auskünfte, Bestellwünsche, Textbausteine, Stilmuster).

46. Die Bibliothek erstellt eigene Werbemedien, mit deren Hilfe sie auf ihre Dienstleistungen und Veranstaltungen aufmerksam macht.

47. Die Bibliothek verfügt über einen Presseverteiler und informiert die Medien mittels Pressemitteilungen mindestens 4 mal jährlich über ihre Arbeit.

Die Bibliothek erstellt jährlich einen Pressespiegel, der über sie erschienenen Artikel.

48. Die Bibliothek informiert die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Trägerinstitution monatlich auf direktem Wege (z. B. Newsletter, Email, Brief) über aktuelle Neuerungen und Neuerwerbungen, Veranstaltungen und Sonderaktionen.

Kooperation und Netzwerke

49. Die Bibliothek hat ein schriftliches Konzept zur Kooperation und Kontaktarbeit, das folgende Punkte enthält: inhaltliche Grundsätze der Zusammenarbeit mit Dritten (auch Ausschlüsse), eine Liste der bisherigen und potenziellen Kontaktpartner (z. B. Tauschpartner), Regelungen über die personelle Zuständigkeit der Kontaktarbeit, schriftliche Dokumentation der Ergebnisse der mindestens einmal jährlich hergestellten Kontakte
50. Die Bibliothek kooperiert mit ausgewählten Abteilungen der Trägerinstitution (z. B. Museumspädagogik) und Bildungseinrichtungen vor Ort (z. B. Schulen, VHS, FH, Universität), denen mindestens einmal jährlich ein Angebot unterbreitet wird (z. B. Handapparat, Büchertisch, Medienliste, Recherchedienstleistung, Veranstaltung). Diese Kooperationen werden schriftlich dokumentiert.
51. Die Bibliothek arbeitet in mindestens einem fachlichen Netzwerk mit (z. B. lokale, regionale, Arbeitsgemeinschaft und/oder Berufsverband). Sie verfolgt die aktuellen Entwicklungen im Bibliothekswesen (z. B. Fachpublikation, Mailing-Liste) und nimmt an Veranstaltungen (z. B. Kongress, Bibliothekartag, Mitgliederversammlung, Fortbildung) teil. Eigene Beiträge in diesen Netzwerken werden dokumentiert.

Personelle Rahmenbedingungen

52. Die Personalausstattung in Kunst- und Museumsbibliotheken basiert auf nachvollziehbaren und schriftlich dokumentierten Personalbemessungsgrundlagen, die sich am Auftrag der Bibliothek, der Größe des Bestandes, der Besucherzahl und weiterer inhaltlicher Bemessungsgrundlagen (z.B. geforderte Erschließungstiefe, Sonderaufgaben) orientiert.
53. Leitende Funktionen werden von hauptamtlich beschäftigten Kräften besetzt.

54. Auf der Basis einer Aufgabenbeschreibung werden in der Personalbemessung auch Aussagen zu den erforderlichen fachlichen Qualifikationen dokumentiert.
Bibliothekarische Fachqualifikationen sind unverzichtbar.
55. Für jede Stelle in der Bibliothek gibt es schriftlich fixierte Aufgabenbeschreibungen und Anforderungsprofile. Das Aufgabenprofil erläutert die jeweils zu erbringenden Aufgaben und Leistungen. Das Anforderungsprofil beschreibt die zur Leistungserbringung notwendigen Qualifikationen. Hierzu gehören Qualifikationen, die im Rahmen formalisierter Ausbildungen erworben wurden und fachliche und persönliche Kompetenzen sowie Methodenkompetenzen, die häufig nur durch biografische Erfahrungen erworben werden können (s.a. Krauß-Leichert, Ute: Berufsbild 2000, Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel. – 2., unveränd. Nachdr. - Wiesbaden, 2000).
56. Für Stellenbesetzungen erstellt die Leitung des bibliothekarischen Fachpersonals Aufgaben- und Anforderungsprofile und schlägt das Auswahlverfahren vor. Die Bibliotheksleitung hat in allen Personalangelegenheiten die Fachaufsicht.
57. Die bibliothekarischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek beherrschen den Umgang mit den fachlich relevanten Medien - soweit diese in der Einrichtung vorhanden bzw. zugänglich sind (z. B. Zettelkatalog, OPAC, Datenbank, Fachdatenbank, Verbundkatalog, Internet, Suchmaschine, Bestelldienst, alle Arten von Trägern audiovisueller Informationen: CD, CD-ROM, DVD, Videoband, Tonkassette).
Sie kennen die unterschiedlichen Datenbankstrukturen und -inhalte und beherrschen die Syntax der jeweiligen Retrieval- und Rechensprache.
58. Die bibliothekarischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek sind mit den allgemein gültigen Regeln bezüglich der Handhabung von Bibliotheks- und Archivgut sowie von zeitgenössischen Medienformen und den optimalen konservatorischen Grundbedingungen (Klima, Lagerung) für alle in der Bibliothek gesammelten Medienarten vertraut.
Sie tragen dafür Sorge, dass diese geschaffen und angewendet werden.
59. Die bibliothekarischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek sind mit den grundlegenden Bestimmungen des Urheberrechtes vertraut und tragen ihnen in der täglichen Arbeit Rechnung. Einzelheiten werden im jeweiligen Anforderungsprofil beschrieben.

- 60. Alle bibliothekarischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen mindestens einmal jährlich an einer auf ihre jeweiligen Aufgaben und Qualifikationserfordernisse abgestimmten Fortbildung teil.
- 61. Auszubildende, Praktikantinnen und Praktikanten arbeiten auf der Basis schriftlich geregelter Arbeitsverhältnisse, die Rechte und Pflichten regeln.
- 62. Für Auszubildende liegt ein schriftlicher Ausbildungsplan vor. Er regelt die Ausbildungsinhalte, Einsatzorte und die jeweils zuständigen Ausbilderinnen und Ausbilder.
- 63. Für Praktikantinnen und Praktikanten liegt ein schriftlicher Praktikumsplan vor. Er regelt die Arbeits- und Ausbildungsinhalte, Einsatzorte und die jeweils zuständigen Anleitungskräfte.
- 64. Für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegen genaue schriftliche Aufgabenbeschreibungen und Anforderungsprofile vor.
Die Arbeitsverhältnisse, insbesondere Rechte und Pflichten, sind schriftlich geregelt.
- 65. Auszubildende, Praktikantinnen und Praktikanten und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind direkt einer hauptamtlichen Fachkraft unterstellt, die für die Anleitung, Überwachung der Aufgabenerfüllung und die Weiterentwicklung der benötigten Qualifikationen zuständig ist.

Räumliche Rahmenbedingungen

- 66. Grundlage für die räumlichen Rahmenbedingungen ist der DIN-Fachbericht 13 (Bau- und Nutzungsplanung von wissenschaftlichen Bibliotheken).
Abweichungen werden schriftlich begründet und dokumentiert. (s. Bau- und Nutzungsplanung von wissenschaftlichen Bibliotheken / Deutsches Institut für Normung / Normenausschuss Bibliotheks- und Dokumentationswesen. – 2., Aufl., 2., aktualis. Nachdr. – Berlin [u.a.]: Beuth, 2002)
- 67. Licht und Klima richten sich nach den konservatorischen Bedingungen gemäß DIN-Fachbericht 13 (max. 200 Lux, 50% Luftfeuchtigkeit, 18°C Temperatur im (Magazin); max. 500 Lux, 60% Luftfeuchtigkeit, 23°C Temperatur im (Lesesaal).
Messgeräte sind aufzustellen und sind von einer definierten Mitarbeiterin / einem definierten Mitarbeiter zu warten (Kontrolle der Messdaten, der Funktionalität und Papierwechsel) und auszuwerten.

Diese Mitarbeiterin /dieser Mitarbeiter erstellt bei Handlungsbedarf Vorschläge für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen an die Leitung.

68. Für Spezialbestände (z. B. Rara, Großformate, Sondersammlungen) stehen spezielle Schränke und Regale zur Verfügung. Erfordern Bestände spezielle klimatische Bedingungen (Tonbänder, Rollfilme), so sind diese zu schaffen. (s. a. DIN-Fachbericht 13 ; s. a. <http://forum-bestandserhaltung.de> ; s. a.: Weisser, Andreas: Videokunst im Museum. In: Restauro 8, 12/2006, S. 525 – 531. Für Langzeitarchivierung von Fotos, Negativen, Audio- und Videobändern gilt als optimal: 25 % Luftfeuchtigkeit, Temperatur 8-10° C. Für elektronische/digitale Medien liegen noch keine Richtwerte vor)
69. Das Bibliothekspersonal wird an allen, die Bibliothek betreffenden räumlichen Planungen beteiligt. Die Beteiligungsform ist schriftlich zu fixieren.
70. Die Bibliothek richtet Lese-Arbeitsplätze ein, die Anzahl richtet sich nach dem DIN Fachbericht. Abweichungen sind schriftlich zu begründen.
71. Die Lese-Arbeitsplätze sind ausgestattet mit Tisch, Stuhl und Beleuchtung.
Die Bibliothek bietet einen Gruppenarbeitsraum.
72. Lesesaal und Mitarbeiterräume werden alle 10 Jahre renoviert, das Magazin alle 20 Jahre. Auch der Fußboden wird hierbei berücksichtigt.
Qualifiziertes Reinigungspersonal reinigt mindestens einmal wöchentlich die Räume. Magazinräume und Fenster werden zweimal jährlich gereinigt. Buch- und Regalentstaubungen finden einmal jährlich statt.

Technische Ausstattung

73. Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin / jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC und Drucker (eigener oder Netzwerkdrucker) mit Internetanschluss zur Verfügung.
74. Jede hauptamtliche Mitarbeiterin / jeder hauptamtliche Mitarbeiter der Bibliothek hat Zugang zu einem Telefonanschluss und eine personalisierte Mailadresse. Die Bibliothek verfügt über mindestens einen internationalen Telefonanschluss.
75. Es gibt eine allgemeine Mailadresse für die Bibliothek.
76. Es steht mindestens 1 Telefaxgerät zur Verfügung.
77. Die Bibliothek verfügt über mindestens 2 Kunden-Arbeitsplätze mit PC und einen Multi-Funktionsarbeitsplatz, ausgestattet mit Steckdose, Internetzugang.

78. Die Bibliothek verfügt über Abspielmöglichkeiten für alle in ihrem Bestand befindlichen Medien (z. B. Schallplatte, Audiokassette, Videokassette, CD, DVD).
79. Es gibt eine Kopiermöglichkeit bzw. die Bibliothek sorgt für eine Reproduktionsmöglichkeit innerhalb 1 Woche.
80. Die Bibliothek ist in das EDV-Konzept der Trägerinstitution eingebunden (z. B. Netzwerk, Firewall, Datensicherung, Updates). Die Zuständigkeit für den technischen Support ist durch Benennung eines Administrators eindeutig festgelegt.
81. Erneuerungsintervalle für Geräte sind wie folgt festgelegt: PC und Monitor, Drucker, Scanner, Kopierer, Faxgeräte alle 5 Jahre.
Es gibt Wartungs- und Serviceverträge mit Leistungsgarantie für die technischen Geräte, die von der Trägerinstitution gepflegt und bezahlt werden.
82. Geltende Vorschriften zur Aufstellung technischer Geräte und Betriebsanleitungen werden eingehalten und liegen zur Einsicht in der Bibliothek aus.
83. Für Verbrauchsmaterialien (z. B. Toner, Papier) gibt es ein Vorratslager, das regelmäßig von der zuständigen Mitarbeiterin / dem zuständigen Mitarbeiter des Hauses aufgefüllt wird.

Anhang 1

Checkliste Benutzungsordnung

Die Benutzungsordnung sollte Angaben enthalten zu:

1. Status und Aufgaben der Bibliothek

1.1. Datenschutz

2. Benutzungsberechtigte

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der eigenen Institution

3. Zulassungsbedingungen

- persönliche Anmeldung
- Vorlage eines Personaldokuments
- Anerkennen der Benutzungsordnung durch Unterschrift

4. Benutzungsbedingungen / Aussagen zu:

- allgemeine Verhaltensregeln
- Essen, Trinken, Rauchen in der Bibliothek
- Verwendung privater technischer Geräte
- Ausleihbedingungen

5. Aussagen zu:

- Sorgfalts- und Schadensersatzpflicht
- Haus- und Kontrollrecht
- Fundsachen
- Haftung der Bibliothek
- Vervielfältigungen
- Bedingungen zur Nutzung der Medien für Ausstellungen oder Film- und Fernsehaufnahmen
- Ausleihbeschränkungen
- Leihfristen und Mahnungen

6. Hinweis auf weitere Ordnungen (z. B. Gebühren- und Entgeldordnung, Schließfachordnung, o. Ä.)



Anhang 2

Checkliste Kostenverordnung (Gebühren- und Entgeltordnung)

Die Kostenverordnung (Gebühren- und Entgeltordnung) sollte Angaben enthalten zu:

1. gesetzlichen Grundlagen

2. Gebühren für z. B.

2.1. Benutzungsgebühr o. Ä..

2.2. Mahngebühr je Mahnfall oder Verzugsgebühr

- pro Medium / je x Tage
- bei Kurzausleihe aus Präsenzbestand je Tag

2.3. Bearbeitungsgebühr für

- Einarbeitung eines Ersatzexemplars
- Reparatur oder Ersatz von z. B. Schlössern oder Schlüsseln

3. Entgelte für z. B.:

- Vervielfältigungen
- Rechercheleistungen
- Leihverkehr
- Ersatzbenutzerkarte
- Kosten für Reparatur beschädigter oder verschmutzter Medien
- Kosten für Ersatzexemplar
- Schadenersatz für Wertminderung

4. Auslagen für z. B.:

- Porto bei Benachrichtigungen und Mahnungen o. Ä.
- Lieferdienste o. Ä.



Anhang 3

Checkliste Kundenbefragung

Die Kundenbefragung ist ein Instrument andauernder Qualitätssicherung.

Es muss beachtet werden, dass die Anforderungen der Datenschutzbestimmungen eingehalten werden.

Im Vorfeld einer Kundenbefragung sollten folgenden Punkte abgestimmt sein:

1. Zielgruppe:

- Benutzer der Bibliothek
- Nichtbenutzer der Bibliothek

2. Art der Befragung:

- Interview
- Fragebogen
- auf Papier
- telefonisch
- elektronisch
- direkt per Mail
- Homepage

3. Inhalt der Befragung:

- Serviceleistungen der Bibliothek
- Informationsvermittlung
- Angebote
- Ausstattung
- Bestände
- Literatur- und Medienangebot
- Verfügbarkeit
- Ausleihmodalitäten
- Personal
- Kompetenz
- Freundlichkeit
- Anregungen
- Zufriedenheit
- Wünsche

5. Auswertung

Kommunikation der Ergebnisse für die Befragten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Trägerinstitution

Anhang 4

Checkliste Intra- und Internetauftritt

Der Intra- und Internetauftritt sollte folgende Angaben zur Bibliothek enthalten:

- Lage der Bibliothek im Gebäude der Trägerinstitution
- Adresse mit Telefon und E-Mail
- Name, Telefon und E-Mail der Ansprechpartner
- Öffnungszeiten
- Ziele und Zielgruppen
- Benutzungs- und Gebührenordnung
- Statistik
- Sammlungsschwerpunkte
- Link zum OPAC
- Linksammlung zur Recherche
- Veranstaltungskalender

Mitarbeiter bei der Entwicklung von Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken

1. Paul Banzer, Startex Unternehmensberatung GmbH, Bonn
2. Sonja Benzner, Ludwig Forum für Internationale Kunst, Aachen
3. Elke Bernsee, Fachhochschule Potsdam
4. Dr. Joachim Brand, Kunstbibliothek Staatliche Museen, Berlin
5. Claudia Darmer, Hochschule für Grafik und Buchkunst, Leipzig
6. Birgit Fernengel, Die Neue Sammlung, München
7. Elena Ganzlin, Städtisches Kunstinstitut, Frankfurt am Main
8. Andrea Glöckner, Hochschule für Bildenden Künste, Braunschweig
9. Annette Grunert, KZ-Gedenkstätte Neuengamme, Hamburg
10. Karin Huß, Hochschule für Bildende Künste, Dresden
11. Andrea Joosten, Hamburger Kunsthalle, Hamburg
12. Elisabeth Kehrberg, Kunstakademie, Münster
13. Tanja Löhr-Michels, SK Stiftung Kultur / Photographische Sammlung, Köln
14. Dr. Simone Moser, Museum moderner Kunst Stiftung Ludwig, Wien
15. Sabine Naumer, Staatliche Museen, Kassel
16. Michaela Probst, Deutsche Nationalbibliothek, Leipzig
17. Iris Schewe, Stadtmuseum Berlin, Berlin
18. Anja Westermann, Kunstmuseum Wolfsburg, Wolfsburg
19. Martin Zangl, Westfälisches Landesmuseum für Kunst und Kulturgeschichte, Münster

Für kritische Durchsicht und Beratung danken wir:

20. Evelin Morgenstern, Initiative Fortbildung für wiss. Bibliotheken e.V., Berlin
21. Meinhard Motzko, PraxisInstitut, Bremen
22. Prof. Dr. Konrad Umlauf, Humboldt-Universität, Berlin



ARBEITSGEMEINSCHAFT
DER KUNST- UND MUSEUMSBIBLIOTHEKEN

Qualitätsmanagement in Kunst- und Museumsbibliotheken

(Stand: 20.11.2007)



Das nachfolgende Qualitätsmanagementverfahren der AKMB basiert auf den Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken auf dem jeweils neuesten Stand und setzt die Kenntnis dieser Standards voraus.

Auditverfahren:

Hauptziel von Standardprüfungen oder Audits ist die Hilfestellung für die auditierte Bibliothek, die Standards zu erreichen und ggf. hindernde Faktoren zu identifizieren und, soweit möglich, zu beseitigen. Es geht nicht um eine Überprüfung im Sinne von Fehler- oder Schuldigensuche!

Ablauf eines Audit- und Zertifizierungsverfahrens:

- Die Anmeldung zu einem Auditverfahren ist immer freiwillig. Das Auditverfahren wird koordiniert durch die Ansprechpartnerin der Fachgruppe Standards:
Michaela Probst
Deutsche Nationalbibliothek
Sacherschließung / Fachreferat Kunst, Sprache und Literatur
Deutscher Platz 1
04103 Leipzig
Tel. 0341 2271 276
E-Mail: m.probst@d-nb.de
- Die Anfrage wird an die Zertifizierungsstelle weitergeleitet:
Die Zertifizierungsstelle für das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB ist im Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin bei Herrn Prof. Dr. Konrad Umlauf angesiedelt.
- Prof. Umlauf benennt zwei Auditoren für das Auditverfahren, die möglichst nicht im Bundesland der auditierten Bibliothek wohnen und nicht persönlich befangen sein sollten. Die Auditoren und die auditierte Bibliothek können die Benennung durch Prof. Umlauf ablehnen.
- Die Koordinierungsstelle und die beiden Auditoren organisieren und führen das Auditverfahren vor Ort in Absprache mit der Bibliothek durch und erstellen den Auditbericht. Der Auditbericht wird vor Ort mit der auditierten Bibliothek besprochen und gegengezeichnet.
- Der Auditbericht wird von den Auditoren an die Zertifizierungsstelle gesandt.
- Prof. Umlauf entscheidet innerhalb von 4 Wochen über ein Zertifikat.
- Bei Rückfragen im Zertifizierungsverfahren nimmt Prof. Umlauf Kontakt mit den Auditoren auf.
- Bei Bedarf kann ein Wiederholungsaudit angesetzt werden.
- Bei Konflikten im Audit- und Zertifizierungsverfahren können von der Koordinierungsstelle zwei Mitglieder des AKMB-Vorstandes oder der Fachgruppe als Vermittler eingeschaltet werden.
- Das Zertifikat mit der Gültigkeit von 3 Jahren wird der Bibliothek zugesandt.



Auditkosten

Um die Kosten für Reise und Übernachtung der Auditoren, ein Honorar für die Auditierung und Zertifizierung, sowie für allgemeine Kosten wie Porto etc. abzudecken, wird für jedes Verfahren eine Kostenpauschale von 900 Euro erhoben. Die Koordinierungsstelle erstellt dafür eine Rechnung.

Auditprüfung

Einer der beiden ausgewählten Auditoren übernimmt die Leitung des Audits und verfasst den Auditbericht. Grundsätzlich sind die Auditoren frei in ihrer Entscheidung, welche Standards auf welchem Weg geprüft werden sollen. Im Mittelpunkt der Auditprüfung steht das Gespräch mit dem Personal vor Ort, die Begehung vor Ort und die Einsicht in Unterlagen. Möglich ist auch die unangemeldete Prüfung von Standards, die keine Einsichtnahme in Akten o.ä. erfordert, kurz vor dem Termin vor Ort. Im Vorfeld des Audits stellt die Bibliothek den Auditoren so viel der schriftlich fixierten Informationen wie möglich zur Verfügung. Dazu gehören die z.B. die Internetseiten, Folder, Texte, Grafiken, Statistiken, Konzepte usw. Die Sichtung dieser Materialien im Vorfeld ermöglicht den Auditoren einen Eindruck von der Bibliothek und ihren Leistungen und verkürzt das Auditverfahren erheblich. Die bereits sichtlich erfüllten Standardanforderungen werden in der Auditprüfung vor Ort trotzdem angesprochen.

Für die Vielzahl der in den Standards geforderten Konzepte ist keine Aktenführung nötig. Das Konzept muss den Auditoren erkennbar sein und, wenn gefordert, schriftlich (d.h. auch handschriftlich in Form von 1-2 Sätzen) vorliegen. Vor Ort wird das Auditverfahren nach Möglichkeit innerhalb eines Tages durchgeführt. Die Auditoren besichtigen die Bibliothek, sprechen mit Mitarbeitern und der Bibliotheksleitung und geben ihre Bewertung von der Anwendung der Standards mithilfe eines Punktesystems für jeden einzelnen der gültigen Standards an.

Auditbericht

Die Erfüllung der Standardanforderung wird in der Auditprüfung festgestellt und im Auditbericht schriftlich bewertet. Dazu gibt es folgenden Bewertungsschlüssel:

- Erfüllung der Standardanforderung: 1 Punkt
- Nichterfüllung der Standardanforderung: 0 Punkte (Die Vergabe von 0 Punkten muß im Auditbericht begründet werden)
- Übererfüllung der Standardanforderung um 100%: 2 Punkte (Die Vergabe von 2 Punkten muß im Auditbericht begründet werden)

Die für eine Zertifizierung notwendige Punktzahl ergibt sich also direkt aus der Anzahl der audierten Standards.

Standards, die in einzelnen Bibliotheken nicht zutreffen oder aufgrund anderslautender Vorgaben der Trägerinstitution nicht auditierbar sind, werden von den Auditoren aus der Auditprüfung herausgenommen.

Die Anzahl der zu erfüllenden Standards (und damit die zu erreichende Punktzahl) reduziert sich individuell um diese „nicht auditierbaren“ Standards. Die Herausnahme einzelner Standards aus der Auditprüfung muss durch die Auditoren im Auditbericht begründet werden.

Der Auditbericht wird noch vor Ort verfasst und der auditierten Bibliothek, nach Möglichkeit auch der Institutionsleitung, vorgestellt. Ziel ist das Einvernehmen über den Auditbericht, das Ansprechen der übererfüllten Standards und die Empfehlungen zum Erreichen der nichterfüllten Anforderungen. Der Auditbericht wird von Auditoren und auditierter Bibliothek unterzeichnet. Sollte die auditierte Institution mit dem Auditbericht nicht einverstanden sein, sind die strittigen Bewertungen im Auditbericht für die Zertifizierungsstelle zu vermerken. Dabei werden beide gegnerischen Positionen dargestellt. Die Zertifizierungsstelle kann in begründeten Fällen ein Wiederholungsaudit ansetzen.

Zertifizierung

Die Zertifizierungsstelle für das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB ist im Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt Universität zu Berlin bei Herrn Prof. Dr. Konrad Umlauf angesiedelt.

Prof. Dr. Konrad Umlauf

IBI HU Berlin

Dorotheenstraße 26

10117 Berlin

Tel. 030 / 2093 4493

E-Mail: Konrad.umlauf@rz.hu-berlin.de

Die Zertifizierungsstelle erhält den Auditbericht und entscheidet innerhalb von 4 Wochen über eine Zertifizierung. Das Gesamtergebnis des Auditierungs- und Zertifizierungsverfahrens ist bei Erreichen oder Überschreiten der in der Auditprüfung durch die Auditoren festgelegten Mindestpunktzahl das Zertifikat durch das Institut der HU Berlin. Das Zertifikat hat eine Gültigkeitsdauer von 3 Jahren, danach erlischt es automatisch, wenn kein erneutes Auditverfahren beantragt wurde oder bei einem durchgeführten Wiederholungsaudit die geforderte Mindestpunktzahl nicht erreicht wurde. Bei erfolgreicher Wiederholungsprüfung wird das bestehende Zertifikat um weitere 3 Jahre verlängert.

Auditfragenliste

zu auditierende Bibliothek:

Audittermin:

Audit Nr.

Blatt 1 von

zu auditierende Verfahren/ Tätigkeiten

Leiter/in der Bibliothek:

Mitarbeiter/in:

Auditleiter/in:

Weitere AuditorInnen:

Lfd. Nr.	Auditfrage	Ist das Vorgehen bekannt? Wird gemäß Festlegungen ausgeführt?	Bewertung	Wodurch ist die Ausführung nachgewiesen?	Bewertung

Bewertung:	1 = erfüllt	2 = übererfüllt (i.d.R. 100% über Standardanforderung)	0 = nicht erfüllt
------------	-------------	--	-------------------

Auditbericht

Auditnummer:

Audittermin :

Auditauftrag von/am:

Auditierte Bibliothek:

Auditierte Verfahren und Tätigkeiten: Standards Stand

Auditdauer:

Sitzung Auditteam (Datum) :

Abschlussbesprechung (Datum, Uhrzeit):.....

Auditierte Mitarbeiterinnen/ Leitung:

Auditleiter/in und weitere Auditoren:

Sonstiges:

Auditziel: *Zertifizierungsprüfung*

Auditfeststellungen:

..... Standards waren auditierbar (= Anzahl der zu erreichenden Punkte).

Nicht auditierbar waren folgende Standards (mit Begründung):

Erreicht wurden folgende Standards:

Doppelte Punktzahl konnten für folgende Standards vergeben werden (mit Begründung):

Nicht erreicht wurden folgende Standards (mit Begründung):

Schlussfolgerung:

Es wurden von erreichbaren Punkten erreicht.

Empfehlungen:

Unterschriften:

Auditor/innen:

Namen

Leitung auditierte Bibliothek: _____

Name

Direktion der Trägerinstitution:

Name

Rechtliche Vorgaben zur Barrierefreiheit

„§ 4 Barrierefreiheit: Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind.“¹

„§ 8 Herstellung von Barrierefreiheit in den Bereichen Bau und Verkehr:

- (1) Zivile Neubauten sowie große zivile Um- oder Erweiterungsbauten des Bundes einschließlich der bundesunmittelbaren Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts sollen entsprechend den allgemein anerkannten Regeln der Technik barrierefrei gestaltet werden. Von diesen Anforderungen kann abgewichen werden, wenn mit einer anderen Lösung in gleichem Maße die Anforderungen an die Barrierefreiheit erfüllt werden. Die landesrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die Bauordnungen, bleiben unberührt.
- (2) Sonstige bauliche oder andere Anlagen, öffentliche Wege, Plätze und Straßen sowie öffentlich zugängliche Verkehrsanlagen und Beförderungsmittel im öffentlichen Personenverkehr sind nach Maßgabe der einschlägigen Rechtsvorschriften des Bundes barrierefrei zu gestalten. Weitergehende landesrechtlichen Vorschriften bleiben unberührt.“²

„§ 11 Barrierefreie Informationstechnik:

- (1) Träger öffentlicher Gewalt im Sinne des § 7 Abs. 1 Satz 1 gestalten ihre Internetauftritte- und Angebote sowie die von ihnen zur Verfügung gestellten grafischen Programmoberflächen, die mit Mitteln der Informationstechnik dargestellt werden, nach Maßgabe der nach Satz 2 zu erlassenden Verordnung schrittweise technisch so, dass sie von behinderten Menschen grundsätzlich uneingeschränkt genutzt werden können. Das Bundesministerium der Innern bestimmt im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung durch Rechtsverordnung, die nicht der Zustimmung des Bundesrates bedarf, nach Maßgabe der technischen, finanziellen und verwaltungsorganisatorischen Möglichkeiten
 1. die in den Geltungsbereichen der Verordnung einzubeziehenden Gruppen behinderter Menschen
 2. die anzuwendenden technischen Standards sowie den Zeitpunkt ihrer verbindlichen Anwendung
 3. die zu gestaltenden Bereiche und Arten amtlicher Informationen.
- (2) Die Bundesregierung wirkt darauf hin, dass auch gewerbsmäßige Anbieter von Internetseiten sowie von grafischen Programmoberflächen, die mit Mitteln der Informationstechnik dargestellt werden, durch Zielvereinbarungen nach § 5 ihre Produkte entsprechend den technischen Standards nach Absatz 1 zu gestalten.“³

¹ Bundesgesetzblatt 2002, Teil I, Nr. 28, Artikel 1, Abschnitt 1, § 4, S. 1468

² Bundesgesetzblatt 2002, Teil I, Nr. 28, Artikel 1, Abschnitt 1, § 8, S. 1469

³ Bundesgesetzblatt 2002, Teil I, Nr. 28, Artikel 1, Abschnitt 2, § 11, S. 1470



Checklisten

Liste 12

Image von One-Person Libraries

von

Meinhard Motzko

Herausgegeben von der Kommission für One-Person Librarians des Berufsverbands
Information Bibliothek BIB.

Erscheint als PDF-Dokument zum Herunterladen aus dem Netz in der 1. Auflage 2006.

Zitiervorschlag: Image von One-Person Libraries / Meinhard Motzko. Hrsg.: Berufsverband Information
Bibliothek / Kommission für One-Person Librarians. – 1. Aufl. – 2006. (Checklisten ; 12)

<<http://www.bib-info.de/komm/opl/pub/check12.pdf>>

Inhaltsverzeichnis

- [Was ist eigentlich „Image“?](#)
- [Checkliste Erstkontakt](#)
- [Kontakterlebnisse](#)
- [Imageprofil](#)
- [Qualitätsprofil](#)
- [Wie Polaritätenprofile zur Iagemessung in Bibliotheken eingesetzt werden können](#)
- [Was tun mit den Ergebnissen?](#)
- [Leitsätze](#)
- [Hilfe](#)

Was ist eigentlich „Image“?

Definition:

Image ist ein aus **sachlichen und emotionalen Bestandteilen** zusammen gesetztes **dynamisches** Gesamtbild von Objekten, Menschen, Organisationen, Produkten, Ereignisse oder ähnliches, das sowohl **durch eigene wie durch übermittelte fremde** Informationen und Wahrnehmungen zustande kommt.

Emotion vor Sachlichkeit!

Auch in Bibliotheken zählen nicht nur die sachlichen Bestandteile wie z.B. Medienangebot, Öffnungszeiten, Mahngebühren, usw.

Im Dienstleistungsbereich allgemein und in Bibliotheken im Besonderen wirken die emotionalen Bestandteile viel stärker, z.B. Beratungskompetenz, Freundlichkeit, Problembewusstsein, Kundenorientierung, Flexibilität, Konfliktfähigkeit, Atmosphäre, usw. Dabei ist der Erstkontakt ganz besonders wichtig:

Checkliste Erstkontakt:

11 Augenblicke der Wahrheit für das Image

1. Telefonische Anfrage/Anmeldung

Verbindung, Vermittlung, Auskunft, Gesprächsführung, Verbindlichkeit, Rückrufversprechen (bei Anrufbeantwortern), Service per Telefon (Verlängerung, Bestellung, Lieferung usw.)

2. Erstkontakt über die Homepage

Ladegeschwindigkeit, Übersichtlichkeit der Startseite (Leit- und Orientierungssystem in Abstimmung mit dem System in der Bibliothek), störende Elemente (z.B. Werbung), klares Erscheinungsbild, Vollständigkeit des Katalogs, Aktualisierungszyklus, direktes Kontaktangebot, Serviceangebot (Verlängerung, Bestellung, Lieferservice usw.) persönliche Ansprechpartner/innen (mit Bild)

3. Erstkontakt über Presseveröffentlichungen

Regelmäßigkeit, Aktualität, einheitliche Begriffe (keine „Leseratten!“), Personifizierung (Zitate!), Fotos, Kontaktangebot

4. Anreise

Anreisebeschreibung PKW, Stautipps, ÖPNV-Verbindungen, Ausschilderung, Besucherparkplätze, Behindertenparkplatz, Fahrradständer, Entfernung zum Eingang

5. Gelände/Gebäude

Äußeres Erscheinungsbild, Wege, Grünflächen, Beleuchtung, Fassade

6. Eingang

Türen, Decken, Fußboden, Beleuchtung, Lüftung, Hinweistafeln (Print, Bildschirme,...), Pfortner/Information, Anmeldung, Möblierung, Schließfächer

7. Aufenthalt/Wartezone/ Bestandspräsentation

Sitzplätze, Beschäftigungsmöglichkeiten bei Wartezeiten, andere BesucherInnen, flüchtiger Kontakt mit Personal, Hören von Betriebsgeschehen, Bewirtung, persönliche Betreuung, Leit- und Orientierungssystem / Systematik, Übereinstimmung Katalog und Bestand, Sauberkeit, OPAC und Internetzugänge

(moderne Technik, Schnelligkeit, Druck- und Kopiermöglichkeiten), Aktualität des Bestands, Vielfalt der angebotenen Medien, Ruhezonen, Kontaktangebot („Kann ich Ihnen helfen“)

8. Gesprächsverlauf/ Beratungsqualität

Begrüßung, Büroeinrichtung, Bewirtung, Freundlichkeit/Kompetenz des Personals (fachliche Kompetenz, Verhalten bei fachlich schwierigen Anliegen, Konfliktverhalten, Flexibilität, Umgang mit Fehlern usw.), Gesprächstempo, Behandlung des Anliegens, Verabschiedung, Erinnerungsmedium („Souvenir“)

9. Verlassen der Räumlichkeiten und Gebäude

Beschilderung des Ausgangs, Verabschiedung an der Anmeldung/ Pfortner, Hinweis auf nächste ÖPNV-Anschlüsse, Stautipps, Angebot von ÖPNV-Fahrkarten, bei Regen: Angebot Regenschirm

10. Verlassen des Geländes

Parkplätze, Ausfahrt, Beschilderung

11. Unaufgeforderte Erinnerungen/ Nachrichten

Hinweise auf Ablauf der Leihfristen per SMS, Anruf oder E-Mail, Benachrichtigungen über Bereitstellung von Medien (z.B. aus Fernleihe), Newsletter-Angebot, Persönliche Einladungen oder Nachrichten

Kontakterlebnisse

- werden sehr intensiv empfunden und erinnert
- beeinflussen die Einstellung und das zukünftige Verhalten
- werden als „Originalton“ weitererzählt (hohe Imagewirkung)

Das gilt für negative und positive Kontakterlebnisse gleichermaßen, wobei negative Erlebnisse ungleich häufiger weitererzählt werden!

Und das „**Weitererzählen**“ ist ein großes Problem: Wie erfahren wir, was die Leute so erzählen? Danach können wir nicht einfach im persönlichen Gespräch fragen. Die Leute sagen uns nicht offen ihre Meinung!

Aber sie haben eine! Auch wenn ihre Erfahrung Jahrzehnte zurückliegen. So haben z.B. viele PolitikerInnen noch immer das Bild der „Leihbücherei der 50er Jahre“ im Kopf, wenn sie auf Bibliotheken angesprochen werden. Damals waren sie als Kinder zuletzt in einer Bibliothek.....

Wir sollten aufhören, über das (angenommene) Image zu spekulieren. Aber wir müssen unser Image kennen. Also sollten wir Fakten erheben! Wie?

Eine Möglichkeit ist die Erhebung von **Imageprofilen** mittels eines „Polaritätenprofils“. Hier zwei Beispiele, die schon in vielen Bibliotheken eingesetzt wurden:

Das folgende „**Imageprofil**“ bitten wir spontan, ohne lange nachzudenken, anzukreuzen (die sieben Felder der Gegensatzpaare dienen der persönlichen Gewichtung, wobei die mittlere Spalte „weder noch“, „weiß nicht“, oder ähnliches bedeutet).

Unsere Bibliothek ist:

	sehr	mittel	etwas	weder noch	etwas	mittel	sehr	
unbürokratisch								bürokratisch
von gestern								aktuell
unflexibel								flexibel
qualifiziert								unqualifiziert
unbehaglich								behaglich
selbstkritisch								überheblich
schnell								langsam
zuverlässig								unzuverlässig
langweilig								anregend
öffentlich zurückhaltend								öffentlich aktiv
engagiert								gleichgültig
verschwenderisch								kostenbewusst
gerecht zu Kunden								ungerecht zu Kunden
unfreundlich								freundlich

Vielen Dank!

Das folgende „**Qualitätsprofil**“ bitten wir spontan, ohne lange nachzudenken, anzukreuzen (die sieben Felder der Gegensatzpaare dienen der persönlichen Gewichtung, wobei die mittlere Spalte „weder noch“, „weiß nicht“, oder ähnliches bedeutet).

Meine Bibliothek hat bzw. ist:

	sehr	mittel	etwas	weder noch	etwas	mittel	sehr	
klare Aufträge								unklare Aufträge
diffuse Ziele								eindeutige, klare Ziele
klare Zielgruppen								diffuse Zielgruppen
geringen Marktanteil								hohen Marktanteil
ausreichende Öffnungszeiten								unzureichende Öffnungszeiten
enges Angebot								breites Angebot
tiefes Angebot								flaches Angebot
aktuell								von gestern
langsam								schnell
fixierte Standards								keine Standards
Standardprüfungen								keine Standardprüfungen
moderne EDV								veraltete EDV
allein/ „einsam“								kooperativ/ im Netzwerk
sichere Perspektive								unsichere Perspektive

Vielen Dank!

Wie Polaritätenprofile zur Iagemessung in Bibliotheken eingesetzt werden können

Richtig angewandt, können sie als Messinstrument bei der Ausgangsanalyse und zwischendurch immer wieder benutzt werden. Imagebilder sind dynamisch. Erhebungen sollten deshalb in regelmäßigen Abständen, mindestens aber **jährlich** durchgeführt werden. So entsteht eine Zeitreihe der Ergebnisse, und Veränderungen im Image lassen sich frühzeitig erkennen.

Die **Gegensatzpaare** sind austauschbar, dabei sollte jedoch darauf geachtet werden, dass nicht nur nach sachlichen, sondern vor allem nach emotionalen Bestandteilen gefragt wird.

Wichtig ist die **spontane Beurteilung** (in ca. 1 Minute) in vergleichbaren Befragungssituationen: Z.B. bei der Ausleihe von Medien an der Theke (während verbucht wird). Auf keinen Fall darf das Profil mit nach Hause genommen werden. Es soll „live“ und spontan angekreuzt werden, was als Erstes in den Sinn kommt, ohne Schere im Kopf. Es soll spontan und schnell vonstatten gehen, weil die in der Tabelle benutzten Begriffe gefühlsbesetzt sind und durch längeres Nachdenken kein ehrliches Bild zustande kommt.

Je mehr Leute an der Befragung teilnehmen, um so genauer ist das Bild, das gezeichnet wird. Auch die **Befragung getrennt nach Zielgruppen** (z.B. SchülerInnen einer Schulklasse, LehrerInnen vor Beginn einer Konferenz, Mitglieder des Gemeinderats vor einer Sitzung – nach Parteien getrennt, Besucher vor oder nach einer Veranstaltung, ...) kann nützliche Hinweise für „weitererzählte Meinungen“ liefern.

Dabei ist es besonders wichtig, **Meinungen von den Personen einzuholen, die nicht zu den Kunden zählen**. Diese haben auch eine Meinung, die sie weitererzählen. Solche Zielgruppen erreichen wir mit klassischen Besucherbefragungen nicht. Da können wir aber einfach hingehen (z.B. auf eine Jahreshauptversammlung des Sportvereins oder der freiwilligen Feuerwehr, auf eine Betriebsversammlung eines Betriebs, eine Parteiversammlung usw.).

Nach dem Ausfüllen und Einsammeln geht es ans **Auswerten**: Eine Folie mit dem leeren Fragebogen wird auf die ausgefüllten Antwortenbögen gelegt. Jedes durchscheinende Kreuz wird mit einem Punkt auf der Folie vermerkt. So entsteht ein schnelles Bild der Meinungsstreuung. Anschließend verbindet man mit einem Strich die jeweiligen Häufungen der Nennungen.

Besondere Technik ist nicht nötig. Das Ergebnis liegt innerhalb weniger Minuten vor und kann mit der Befragtengruppe (z.B. einer Schulklasse oder dem Gemeinderat) sofort besprochen werden.

Große Streuungen der Antworten verweisen auf ein unklares Profil bzw. auf stark divergierende Meinungen. Häufungen in der Mitte verraten „Profillosigkeit“: je flacher die Kurve zwischen den Gegensatzpaaren in der Mitte verweilt, um so flacher ist auch das Profil; je stärker der Ausschlag, um so eindeutiger ist das Profil bei der befragten Personengruppe.

Der **Vergleich von Selbsteinschätzungen und Fremdbildern** beispielsweise zeigt augenfällige Übereinstimmungen und Abweichungen. Übereinstimmungen liefern die positiven Ansatzpunkte, Abweichungen zeigen die Probleme auf, die zukünftig bearbeitet werden müssen. Selbstbilder von MitarbeiterInnen und Ehrenamtlichen, verglichen mit der Meinung ausgewählter Besuchergruppen zeigen sofort auf, wo Übereinstimmungen und wo Abweichungen bestehen. So erhält man Hinweise auf falsche Interpretationen über die Kundenmeinung („hätte ich nie gedacht, dass die so was denken....“) und falsche Selbsteinschätzungen.

Auch der **Vergleich von Ergebnissen aus Selbst- und Fremdbilderhebungen zwischen Bibliotheken** ist eine gute Möglichkeit, Verbesserungspotenzial zu erkennen. Voraussetzung dazu ist allerdings, dass die beteiligten Bibliotheken einheitliche Polaritätenprofile verwenden. Hier bieten sich Vergleiche gleicher Bibliothekstypen an (z.B. nach Größe, Ausrichtung, Region). So kann aus besonderen Stärken einzelner Bibliotheken immer auch etwas für die eigene Bibliothek gelernt werden (best practise) und ein Imagetransfer organisiert werden. Das gilt auch für die Bearbeitung von Schwächen: Jede Schwäche wird vom Kunden oft auf die gesamte Branche übertragen („die Bibliotheken“ sind alle so ...).

Was tun mit den Ergebnissen?

Jede(r) Befragte hat ein Recht auf die Ergebnisse. Also müssen wir die Ergebnisse ehrlich interpretieren und Maßnahmen daraus ableiten. Diese vorgeschlagenen **Maßnahmen** können wir problemlos mit der Befragtengruppe besprechen und dabei auch gleich prüfen, ob uns richtige Maßnahmen eingefallen sind.

Jede Befragung verbessert das Image („Die sind da aber ehrlich...“). Also keine Angst vor den Ergebnissen!

Und wir können die **Ergebnisse veröffentlichen**. Jede Zeitung bringt gern Fakten! Gerade wenn sie aus interessanten Gruppen stammen und ein selbstkritisches Bild der Bibliothek und ihr großes Interesse an Verbesserungen dokumentieren. Also keine Angst vor offensivem „Verkaufen“ der Ergebnisse (z.B. im Rahmen des Jahresberichts in einer Pressekonferenz). Auch **eigene Veröffentlichungsmöglichkeiten** müssen genutzt werden: Veröffentlichungen per **Aushang in der Bibliothek** (mit Kommentierungsmöglichkeiten), und die Veröffentlichung über **homepage** und/oder **newsletter** an interessierte Kunden (mit Dialogangebot) sollte immer genutzt werden.

Das gilt ganz besonders für „kritische“ Ergebnisse! Umso wichtiger sind dann die **Vorschläge** was man tun müsste (z.B. den Medienetat erhöhen, wenn die Bibliothek z.B. als „von gestern“ eingeschätzt wurde).

Image ist dynamisch. Also veränderbar! Nur wer sein Image nicht kennt, kann es auch nicht ändern.

Leitsätze

Nach vielen Jahren des praktischen Einsatzes von Imageprofilen in Bibliotheken lassen sich folgende **Leitsätze** beweisen:

- **Die Selbstbilder der Beschäftigten in Bibliotheken sind meist kritischer als die Besuchermeinungen!**
- **Imagebefragungen stärken die Kundenbindung.**
- **Nur wer auch Zielgruppen befragt, die nicht zu den Kunden gehören, hat eine Chance auf Erweiterung seines Kundenstamms.**
- **Kritische Meinungen führen immer zu Verbesserungsideen.**
- **Selbstkritik kommt gut an bei Entscheidungsträgern in Politik und Verwaltung.**
- **Negative Ergebnisse erleichtern die Durchsetzung von Verbesserungsmaßnahmen bei den Entscheidungsträgern.**
- **Positive Ergebnisse steigern das Selbstwertgefühl, stärken die Motivation und führen zu Anerkennung bei Kunden und Entscheidungsträgern.**
- **Nur wer regelmäßig (mindestens jährlich) sein Image erhebt, hat die Chance auf Veränderung.**

Wer **Hilfe** braucht, wendet sich an:

PraxisInstitut
Organisations- und Personalentwicklung
Meinhard Motzko
Schlachte 10/11
D - 28195 Bremen
Tel.: +49 (0)421-34 00 92
Fax: +49 (0)421-349 92 67
e-mail: info@praxisinstitut.de
Internet: <http://www.praxisinstitut.de>



Aufnahmeantrag

Bitte ausdrucken, ausfüllen und unterschrieben an die Geschäftsstelle senden.

☐ Frau ☐ Herr

Name:

Vorname(n):

Straße:

PLZ/Ort:

E-Mail:

Geburtsdatum:

Examen (Art):

Examen (Ort/Jahr):

Beschäftigungsort:

Arbeitsstelle:

Beschäftigt als:

Einstufung:

Abteilung:

☐ ganztags ☐ halbtags ☐ Ausbildung ☐ nicht (mehr) berufstätig

Examen

voraussichtlich:

Mit der Speicherung meiner Adresse und der Verwendung für die satzungsgemäßen Zwecke des Vereins sowie den Vorstand der Zeitschrift BuB bin ich einverstanden.

Ort und Datum:

Unterschrift:

Ich bevollmächtige der Berufsverband Information Bibliothek e.V. bis auf Widerruf, den jährlichen Mitgliedsbeitrag in der von der Mitgliederversammlung festgesetzten Höhe ab 20 ____ abzubuchen.

Name:

Adresse:

Konto-Nr.:

Bankleitzahl:

Name der Bank, Ort:

Ort und Datum:

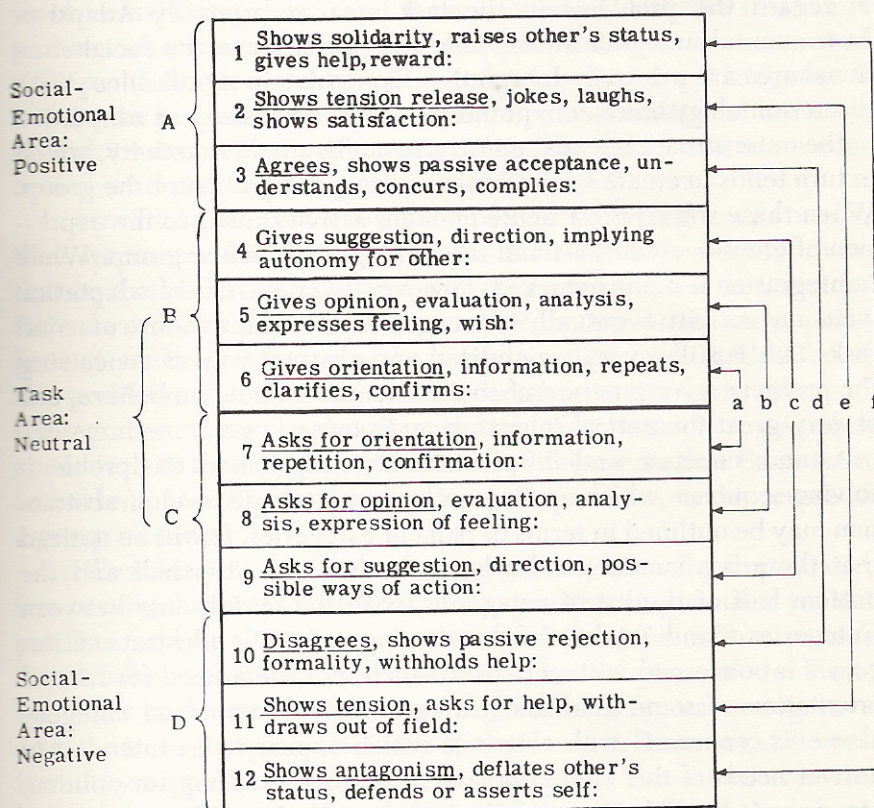
Unterschrift:

Das Beobachtungsschema für kleine Gruppen nach Robert F. Bales⁴

DESCRIPTION OF THE METHOD

9

Chart 1. The system of categories used in observation and their major relations.



KEY:

- a Problems of Communication
- b Problems of Evaluation
- c Problems of Control
- d Problems of Decision
- e Problems of Tension Reduction
- f Problems of Reintegration

- A Positive Reactions
- B Attempted Answers
- C Questions
- D Negative Reactions

⁴ Bales (1976), S. 9